**Итоги оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в Шарыповском районе за 2014 год**

В течение 2014 года в целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых населению Шарыповского района, казенными учреждениями, созданными для осуществления муниципальных функций в целях обеспечения реализации полномочий администрации района проводилась работа по оценке соответствия качества фактически оказываемых услуг установленным стандартам.

Данная оценка также проводилась с целью выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству муниципальных услуг, установления случаев и причин несоблюдения стандартов.

Оценка осуществляется с использованием двух методов - мониторинга соответствия качества предоставляемых услуг установленным стандартам (далее – мониторинг) и специального опроса населения о качестве оказываемых услуг (далее - опрос).

Мониторинг проводится путем сбора и анализа информации о состоянии качества фактически оказываемых услуг и соблюдении установленных стандартов.

Специальный опрос проводится путем опроса граждан проживающих на территории района с целью выявления мнения о качестве оказываемых услуг, непосредственно затрагивающих их интересы.

Порядок проведения мониторинга и Порядок проведения специального опроса размещен на сайте администрации Шарыповского района в сети Интернет (Постановление АШР от 29.07.2009 года № 543-п, www.shr24.ru).

По результатам мониторинга и опроса населения района была определена общая оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества в разрезе услуг включенных в перечень муниципальных услуг Шарыповского района.

**В сфере образования:**

Всего в 2014 году было опрошено 1085 человек, что составляет 55,6% от общего числа получателей услуг. По сравнению с предыдущим годом уровень опрошенных потребителей увеличился на 42,6%. В течение года жалоб и претензий на качество предоставляемых муниципальных услугот получателей услуг не поступало.

Результаты опроса и мониторинга в разрезе услуг:

***1. Организация и предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам в общеобразовательных школах.***

Опрос показал:

98% респондентов считают, что оказанные услуги удовлетворяют их потребности и соответствуют стандартам качества, в 2013 году данный показатель составлял 97,3%. По сравнению с 2013 годом показатель увеличился на 0,7%.

2% респондентов считают, что услуга не соответствует выполнению требований к режиму работы, к информационному обеспечению и срокам предоставления.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

Для увеличения доли удовлетворенных предоставлением услуги респондентов в 2015 году в рамках муниципальной программы «Развитие образования на 2014-2017 годы» планируется приобретение учебного оборудования для кабинетов и лабораторий, аппаратуры и другого специального оборудования для учебных целей.

***2. Организация предоставления дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования.***

Опрос показал:

91,6% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества, в 2013 году данный показатель составлял 97,2%;

Количество респондентов неудовлетворенных информационным обеспечением, организацией предоставления дополнительного образования в школах и выполнением требований к режиму работы при оказании муниципальной услуги увеличилось по сравнению с 2013 годом на 5,6%, и составило 8,4%.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

***3. Организация предоставления дошкольного образования по программам дошкольного воспитания.***

Опрос показал:

96,6% респондентов считают, что оказываемые услуги соответствуют стандартам качества, по сравнению с предыдущим годом данный показатель снизился на 0,2%.

3,4% респондентов не удовлетворены информационным обеспечением, сроками выполнения муниципальной услуги. По сравнению с 2013 годом показатель увеличился на 0,2% .

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

В рамках муниципальной программы «Развитие образования на 2014-2017 годы» планируется приобретение учебного оборудования для 9 дошкольных учреждений.

***4. Организация отдыха детей в каникулярное время***

Опрос показал:

97,5% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества.

2,5% респондентов высказали свое неудовлетворение по организации отдыха детей в летних оздоровительных лагерях дневного пребывания и информационным обеспечением услуги, что на 1,1% ниже, чем в 2013 году.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

**В сфере культуры:**

Всего за год было опрошено 3220 человек, что составляет 78,5% от общего числа потребителей данных услуг, в том числе по возрастным категориям: с 18 до 30 лет – 1342 человека, с 30 до 55 лет – 1348 человек, старше 55 лет – 530 человек. В 2013 году в аналогичном исследовании приняли участие 4429 человек.

Результаты мониторинга и опроса в разрезе услуг:

**1*. Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов***

Опрос показал:

100% респондентов считают, что муниципальные услуги соответствуют стандартам качества, ограничений в получении услуг не существует. Вывески с наименованием учреждений и режимом работы имеются, графики работы библиотек соблюдаются, информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью афиш и заметок в средствах массовой информации, сроки оказания услуг население удовлетворяют.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

***2. Создание условий для обеспечения услугами по организации досуга и услугами организаций культуры***

Опрос показал:

99,9% респондентов считают, что оказываемые услуги соответствуют установленным стандартам качества, в прошлом году данный показатель составлял 98,9%, что указывает на повышение качества услуг.

Количество жителей района, которые внесли предложения по улучшению качества проводимых мероприятий в части внедрения новых видов и форм работы, снизилось по сравнению с 2013 годом на 1%, и составило 0,1%, что также указывает на повышение качества услуг.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

**3*. Создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества***

Опрос показал:

100% респондентов считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности; ограничений в получении услуг не существует, работа кружков проводится согласно графику, информация об итоговых мероприятиях доводится до населения своевременно с помощью объявлений в местах массового скопления населения, а также в сети Интернет. Сроки оказания услуг удовлетворяют потребителей данной услуги полностью.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

**В сфере спорта и молодежной политики:**

Всего за 2014 год было опрошено 640 человек, что составляет 44,1 % от общего числа потребителей данных услуг.

Результаты мониторинга и опроса в разрезе услуг:

***1. Предоставление дополнительного образования детям и подросткам***

Опрос показал:

95% респондентов считают, что муниципальные услуги соответствуют стандартам качества и удовлетворяют их потребности.

5% респондентов считают недостаточным выполнение требований к организации предоставления дополнительного образования.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

Для увеличения доли удовлетворенных предоставлением услуги респондентов в 2015 году в рамках муниципальной программы «Развитие образования на 2014-2017 годы» планируется оснащение спортивной обувью, спортивным инвентарем и оборудованием.

***2. Организация мероприятий по обеспечению прав на отдых и оздоровление детей***

Опрос показал:

100% респондентов считают, что оказываемые услуги соответствуют установленным стандартам качества

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

***3. Организация и осуществление мероприятий по работе с молодежью***

Опрос показал:

100% респондентов считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности; ограничений в получении услуг не существует, вывески с режимом работы имеются и соблюдаются, информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью афиш и заметок в средствах массовой информации. Качество оказания услуги удовлетворяет потребителей данной услуги полностью.

Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества нарушения требований не выявил.

**Сводный отчет о результатах оценки соответствия качества муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  органов (учреждений администрации района) | Наименование муниципальной услуги | Оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг | | |
| По итогам  мониторинга (ОЦ 1) | На основе проведенного специального опроса (ОЦ 2) | Сводная оценка (ОЦ сводная) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | МКУ «Управление образования Шарыповского района» | Организация предоставления общедоступного и бесплатного общего образования | 1 | 1 | 1 |
| Организация предоставления дополнительного образования | 1 | 1 | 1 |
| Организация предоставления дошкольного образования | 1 | 1 | 1 |
| Организация отдыха детей в каникулярное время | 1 | 1 | 1 |
| 2 | МКУ «Управление культуры Шарыповского района» | Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов | 1 | 1 | 1 |
| Создание условий для обеспечения услугами по организации досуга и услугами организаций культуры | 1 | 1 | 1 |
| Создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества | 1 | 1 | 1 |
| 3 | МКУ «Управление спорта, туризма и молодежной политики Шарыповского района» | Предоставление дополнительного образования детям и подросткам | 1 | 1 | 1 |
| Организация мероприятий по обеспечению прав на отдых и оздоровление детей | 1 | 1 | 1 |
| Организация и осуществление мероприятий по работе с молодежью | 1 | 1 | 1 |

где: ОЦ сводная = 0,5 х ОЦ1 + 0,5 х ОЦ2

- ОЦ сводная – сводная оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг для каждой муниципальной услуги;

- ОЦ1 весовая оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по итогам мониторинга;

- ОЦ2 весовая оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг на основе проведенного специального опроса получателей услуг.

При ОЦ сводная = 1 услуги соответствуют стандартам качества, при ОЦ сводная = или больше 0,5 услуги в целом соответствуют стандартам качества, при ОЦ сводная менее 0,5 услуги не соответствуют стандартам качества муниципальных услуг.

Вывод: По результатам проведенной оценки установлено, что муниципальные услуги в области образования, культуры, спорта, туризма и молодежной политики соответствуют стандартам качества.