**Итоги оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в Шарыповском районе за 2018 год**

В течение 2018 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 2018 году было опрошено 1102 человек, что составляет 54,2% от общего (2033 человек) числа получателей услуг. В 2017 году приняли участие в опросе 2140 человек. В течение года жалоб и претензий на качество предоставляемых муниципальных услугот получателей услуг не поступало.

Результаты опроса и мониторинга в разрезе услуг:

***1. Реализация предоставления основных общеобразовательных программ общего образования.***

Опрос показал:

98,9% респондентов считают, что оказанные услуги удовлетворяют их потребности и соответствуют стандартам качества.

1,1% респондентов считают, что услуга не соответствует выполнению требований к режиму работы образовательного учреждения, организации предоставления общего образования, информационному обеспечению и срокам предоставления услуги.

Мониторинг выявил, что услуга соответствует стандартам качества муниципальных услуг во всех общеобразовательных учреждениях Шарыповского района.

***2. Реализация дополнительных общеразвивающих программ.***

Опрос показал:

99% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества.

1,0% респондентов считают недостаточным выполнение требований к режиму работы образовательного учреждения, организации предоставления дополнительного образования в школах, информационному обеспечению и срокам оказания муниципальной услуги. Низкая скорость интернета не позволяет получать интересующую их информацию.

Учреждения дополнительного образования обеспечиваются учебной литературой и оборудованием.

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

***3. Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования*** детям. Осуществляется на базе детских садов***.***

Опрос показал:

99,3% респондентов считают, что оказываемые услуги соответствуют стандартам качества.

0,7% респондентов выразили недовольство по программам дошкольного воспитания в детском саду.

***4. Присмотр и уход***

Опрос показал:

100% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества.

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

***5****.* ***Организация отдыха детей и молодежи***

Осуществляется в средних и основных школах. В МБОУ ДОД ШР ДЮЦ №35 летний отдых организуется на базе спортивно-оздоровительного комплекса «Кордон» через профильные школы. Данная услуга не оказывается в дошкольных образовательных учреждениях и в филиалах общеобразовательных учреждений.

Опрос показал:

99,2% опрошенного населения удовлетворены организацией отдыха детей в каникулярное время.

0,8% опрошенных не устраивает организация отдыха детей в летних оздоровительных лагерях дневного пребывания, информационное обеспечение и сроки оказания муниципальной услуги.

***6. Предоставление питания***

Услуга соответствует стандартам качества муниципальных услуг во всех образовательных учреждениях. Мониторинг выявил полную обеспеченность льготным питанием детей из малообеспеченных семей и подвозимых обучающихся, а также питанием за родительскую плату.

***7. Организации и осуществление транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций и воспитанников дошкольных образовательных учреждений***

Работа соответствует стандартам качества муниципальных услуг во всех образовательных учреждениях, выполняемых данную работу. Подвозом на занятия в муниципальные общеобразовательные учреждения обеспечены все нуждающиеся в подвозе, срывов и опозданий на занятия по причинам отсутствия и неисправности автотранспорта в течение года не было.

**В сфере культуры:**

Всего за год было опрошено 752 человека, что составляет 78,4% от общего числа потребителей данных услуг, в том числе по возрастным категориям: с 18 до 30 лет – 311 человек, с 30 до 55 лет – 274 человека, старше 55 лет – 167 человек. В 2017 году в аналогичном исследовании приняли участие 872 человека.

Результаты мониторинга и опроса в разрезе услуг:

**1*. Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.***

Опрос показал:

100% респондентов считают, что муниципальная услуга 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.

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

***2. Организация и проведение мероприятий***

Опрос показал:

100% респондентов считают, что муниципальная услуга соответствуют стандартам качества, ограничений в получении услуг не существует. Вывески с наименованием учреждений и режимом работы имеются, графики работ клубов соблюдаются, информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью афиш и заметок в средствах массовой информации.

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

**3*. Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного 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.

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

***4. Реализация дополнительных общеразвивающих программ***

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.

**В сфере спорта туризма и молодежной политики:**

Всего за 2018 год было опрошено 2952 человека, что составляет 92,6% от общего числа (3186) получателей муниципальных услуг. В 2017 году в аналогичном исследовании приняли участие 3771 человек.

Результаты мониторинга и опроса в разрезе услуг и работ:

Мониторинг и опрос показал, что ***работа по обеспечению участия в официальных физкультурных (физкультурно – оздоровительных) мероприятиях*** удовлетворяет потребности населения на 100% (226 человек). Ограничений в получении работы не выявлено, вывески с наименованием учреждений и режимом работы имеются, графики работы учреждений соблюдаются, информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью афиш и заметок в средствах массовой информации.

Мониторинг и опрос показал, что ***работа по организации и проведении физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях*** удовлетворяет потребности населения на 100% (227 опрошенных человек). Ограничений в получении работы не выявлено, вывески с наименованием учреждений и режимом работы имеются, графики работы учреждений соблюдаются, информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью афиш и заметок в средствах массовой информации.

***Проведение тестирования выполнения нормативов испытаний (тестов) комплекса ГТО*** соответствует стандартам качества муниципальных услуг во всех учреждениях. Ограничений в получении работы не выявлено, вывески с наименованием учреждений и режимом работы имеются, графики работы учреждений соблюдаются, информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью афиш и заметок в средствах массовой информации. Опрос показал, что предоставлением работы удовлетворены 100% респондентов от общего числа опрошенных потребителей услуг учреждений (308 человек).

***Работа по организации и проведению официальных физкультурных (физкультурно – оздоровительных) мероприятий***. Опрос показал, что предоставлением работы удовлетворены 100% респондентов от общего числа опрошенных потребителей услуг (206 человек).

Информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью выставления на официальном сайте Шарыповского района и анонса в средствах массовой информации.

Услуга ***спортивная подготовка по олимпийским видам спорта*** удовлетворяет потребности населения на 100% (263 опрошенных человека). Вывеска с наименованием учреждения и режимом работы расположена на видном месте. Информация о проводимых мероприятиях доводится своевременно с помощью размещения информации на сайте и заметок в средствах массовой информации.

Услуга ***организация и обеспечение подготовки спортивного резерва*** соответствует стандартам качества муниципальных услуг, которые предоставляет спортивная школа. Вывеска с наименованием учреждения и режимом работы расположена на видном месте. Информация о проводимых мероприятиях доводится своевременно с помощью размещения информации на сайте и заметок в средствах массовой информации.

100% респондентов (297 опрошенных человек) удовлетворены предоставляемыми услугами.

Работа по ***проведению физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан*** удовлетворяет потребности населения на 100% (265 опрошенных человек). Вывеска с наименованием учреждения и режимом работы расположена на видном месте. Информация о проводимых мероприятиях доводится своевременно с помощью размещения информации на сайте и заметок в средствах массовой информации.

Работа по ***организации досуга детей, подростков и молодежи*** соответствует стандартам качества муниципальных услуг во всех учреждениях. Ограничений в получении работы не выявлено, вывески с наименованием учреждений и режимом работы имеются, графики работы учреждений соблюдаются, информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью плана работы, официальных сайтов sport24dush32.ru, sibirak24.jimdo.com и заметок в средствах массовой информации, сроки оказания работы население удовлетворяют. Опрос показал, что предоставлением работы удовлетворены 100% (410 человек) респондентов от общего числа опрошенных потребителей работы учреждений.

Услуга ***организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни*** удовлетворяет потребности населения на 100% (280 опрошенных человек). Вывеска с наименованием учреждения и режимом работы расположена на видном месте. Информация о проводимых мероприятиях доводится своевременно с помощью размещения информации на официальном сайте sibirak24.jimdo.com и заметок в средствах массовой информации. Проводимые мероприятия по работе с молодежью соответствует стандартам качества и удовлетворяют потребности населения.

Работа по ***организации мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи*** удовлетворяет потребности населения - 100% (223 опрошенных человека). Вывеска с наименованием учреждения и режимом работы расположена на видном месте. Информация о проводимых мероприятиях доводится своевременно с помощью размещения информации на официальном сайте sibirak24.jimdo.com и заметок в средствах массовой информации.

Мониторинг и опрос показали, что работа по ***организации мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи*** удовлетворяет потребности населения - 100% (269 опрошенных человек). Вывеска с наименованием учреждения и режимом работы расположена на видном месте. Информация о проводимых мероприятиях доводится своевременно с помощью размещения информации на официальном сайте sibirak24.jimdo.com и заметок в средствах массовой информации.

Работа по ***организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении*** удовлетворяет потребности населения - 100% (212 опрошенных человек). Вывеска с наименованием учреждения и режимом работы расположена на видном месте. Информация о проводимых мероприятиях доводится своевременно с помощью размещения информации на официальном сайте sibirak24.jimdo.com и заметок в средствах массовой информации. Проводимые мероприятия по работе с молодежью соответствует стандартам качества и удовлетворяют потребности населения.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  органов (учреждений администрации района) | Наименование муниципальной услуги (работы) | 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» | Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования | 1 | 1 | 1 |
| Реализация основных общеобразовательных программ начального образования | 1 | 1 | 1 |
| Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования | 1 | 1 | 1 |
| Реализация основных общеобразовательных программ среднего образования | 1 | 1 | 1 |
| Реализация дополнительных общеобразовательных программ | 1 | 1 | 1 |
| Присмотр и уход | 1 | 1 | 1 |
| Организация отдыха детей и молодежи | 1 | 1 | 1 |
| Предоставление питания | 1 | 1 | 1 |
| Организации и осуществление транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций и воспитанников дошкольных образовательных учреждений | 1 | 1 | 1 |
| 2 | МКУ «Управление культуры Шарыповского района» | Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки | 1 | 1 | 1 |
| Организация и проведение мероприятий | 1 | 1 | 1 |
| Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества | 1 | 1 | 1 |
| Реализация дополнительных общеразвивающих программ | 1 | 1 | 1 |
| 3 | МКУ «Управление спорта, туризма и молодежной политики Шарыповского района» | Обеспечение участия в официальных физкультурных (физкультурно – оздоровительных) мероприятиях | 1 | 1 | 1 |
| Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях | 1 | 1 | 1 |
| Проведение тестирования выполнения нормативов испытаний (тестов) комплекса ГТО | 1 | 1 | 1 |
| Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно – оздоровительных) мероприятий | 1 | 1 | 1 |
| Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта | 1 | 1 | 1 |
| Организация и обеспечение подготовки спортивного резерва | 1 | 1 | 1 |
| Проведение физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан | 1 | 1 | 1 |
| Организация досуга детей, подростков и молодежи | 1 | 1 | 1 |
| Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни | 1 | 1 | 1 |
| Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи | 1 | 1 | 1 |
| Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи | 1 | 1 | 1 |
| Организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении | 1 | 1 | 1 |

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

- 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.