**Итоги оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в Шарыповском районе за 2019 год**

В течение 2019 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 2019 году было опрошено 1240 человек, что составляет 51% от общего (2434 человека) числа получателей услуг.

Результаты опроса и мониторинга в разрезе услуг:

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

Опрос показал:

услугой по организации предоставления общего образования удовлетворены в среднем 98,5% от общего числа опрошенных респондентов.

1,5% опрошенных считают, что услуга не соответствует выполнению требований к режиму работы образовательного учреждения, организации предоставления общего образования, информационному обеспечению и срокам предоставления услуги.

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

Опрос показал:

предоставлением услуги дополнительного образования детей удовлетворены в среднем 99,1% респондентов от общего числа опрошенных потребителей услуг общеобразовательных учреждений. 0,9% 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.

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

Опрос показал:

удовлетворены качеством предоставления данной услуги в среднем 99%, опрошенных респондентов от общего числа опрошенных. 1% респондентов выразили недовольство к организации предоставления дошкольного образования по программам дошкольного воспитания в детском саду и информационному обеспечению муниципальной услуги.

***4. Присмотр и уход.***

Опрос показал:

в среднем 99,5% опрошенных респондентов от общего числа опрошенных. 0,5% респондентов выразили недовольство к организации предоставления услуги присмотр и уход.

***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.

Мониторинг и опрос показали, что во всех проверяемых учреждениях данная услуга соответствует стандартам качества муниципальных услуг. В среднем 99,2% от общего числа опрошенного населения удовлетворены организацией отдыха детей в каникулярное время. Остальных 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 и опрос показали, что в среднем 99% опрошенных респондентов от общего числа опрошенных удовлетворены услугой по предоставлению питания. Остальных 1% опрошенных не устраивает услуга по предоставлению питания.

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

соответствует стандартам качества муниципальных услуг во всех образовательных учреждениях. Мониторинг и опрос показали, что в среднем 99% опрошенных респондентов от общего числа опрошенных удовлетворены услугой по предоставлению питания. Остальных 1% опрошенных не устраивает услуга по предоставлению питания.

**В сфере культуры:**

Всего за 2019 год было опрошено 708 человек, по возрастным категориям: 18-30 лет – 268 человек, 30-55 лет – 271 человек, 55-старше лет – 169 человек. В 2018 году в аналогичном исследовании приняли участие 752 человека.

Результаты мониторинга и опроса в разрезе услуг:

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

Опрос показал:

удовлетворяет потребности населения на 100 %, 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.

***2. Показ (организация показа) концертных программ.***

Опрос показал:

удовлетворяет потребности населения на 100 %, 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, сроки оказания услуг население удовлетворяют.

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

удовлетворяет потребности населения на 100%, ограничений в получении услуг не существует, графики работы кружков имеются и занятия проводятся согласно графиков, информация об итоговых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью объявлений в местах массового скопления населения, сроки оказания услуг удовлетворяют потребителей данной услуги.

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

Опрос показал:

предоставлением услуги удовлетворены 100 % респондентов от общего числа опрошенных потребителей услуг.

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

Всего за 2019 год было опрошено 3190 человека, что составляет 90% от общего числа получателей муниципальных услуг. В 2018 году в аналогичном исследовании приняли участие 2952 человека.

Результаты мониторинга и опроса в разрезе услуг и работ:

Мониторинг и опрос показал, что работа по обеспечению **участия спортивных сборных команд в официальных спортивных 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, сроки оказания работы население удовлетворяет.

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 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, сроки оказания работы население удовлетворяет.

**Работа по проведению 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, сроки оказания работы население удовлетворяют.  Опрос показал, что предоставлением работы удовлетворены на 100 % (308 человек) респондентов от общего числа опрошенных потребителей услуг учреждений, остальные.

**Работа по организации и проведению официальных (физкультурно – оздоровительных) мероприятий.**

Информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью выставления на официальном сайте Администрации Шарыповского района и анонса в средствах массовой информации. Опрос показал, что предоставлением работы удовлетворены 100 % (206 человек) респондентов от общего числа опрошенных потребителей услуг.

Мониторинг и опрос показали, что услуга по **организации и обеспечению спортивного резерва** удовлетворяет потребности населения на 100 % (263 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.

Мониторинг и опрос показали, что услуга **по спортивной подготовки по олимпийским видам спорта** соответствует стандартам качества муниципальных услуг, которые предоставляет спортивная школа ДЮСШ № 32 и удовлетворяет потребности населения на 90 % (301 человек)

**Работа по проведению физкультурно- спортивной направленности по месту проживания граждан** удовлетворяет потребности населения на 100% (265 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.

Мониторинг и опрос показали, что услуга по **организации 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 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. 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 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.

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 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 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 основного общего 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 |
| Показ (организация показа) концертных программ | 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.