**Итоги оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в Шарыповском районе за 2017 год**

В течение 2017 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 2017 году было опрошено 870 человек, что составляет 40,6% от общего (2140 человек) числа получателей услуг. По сравнению с предыдущим годом уровень опрошенных потребителей не изменился. В течение года жалоб и претензий на качество предоставляемых муниципальных услугот получателей услуг не поступало.

Результаты опроса и мониторинга в разрезе услуг:

***1. Организация предоставления общедоступного и бесплатного общего образования.***

Опрос показал:

99,5% респондентов считают, что оказанные услуги удовлетворяют их потребности и соответствуют стандартам качества, в 2016 году данный показатель составлял 98,8%.

0,5% респондентов считают, что услуга не соответствует выполнению требований к режиму работы образовательного учреждения, информационному обеспечению и срокам предоставления услуги.

Мониторинг выявил полную обеспеченность льготным питанием детей из малообеспеченных семей и подвозимых обучающихся, а так же питанием за родительскую плату.

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.

***2. Организация предоставления дополнительного образования детей.***

Опрос показал:

99% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества, в 2016 году данный показатель составлял 98,2%;

1,0% респондентов считают недостаточным выполнение требований к организации предоставления дополнительного образования в школах и к информационному обеспечению муниципальной услуги. Низкая скорость интернета не позволяет получать интересующую их информацию. 100% респондентов удовлетворены услугой в учреждении дополнительного образования детей в Детско-юношеском центре.

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

***3. Организация предоставления дошкольного образования*** детям. Осуществляется на базе детских садов***.***

Опрос показал:

99,7% респондентов считают, что оказываемые услуги соответствуют стандартам качества.

0,3% респондентов не удовлетворены программой дошкольного воспитания в детском саду, а также информационным обеспечением муниципальной услуги.

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

Осуществляется в детских оздоровительных лагерях дневного пребывания на базе общеобразовательных учреждений во время летних каникул. 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% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества, что на 0,7 % ниже по сравнению с 2016г.

0,8% респондентов высказали свое неудовлетворение по организации отдыха детей в летних оздоровительных лагерях дневного пребывания и информационным обеспечением услуги.

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

**В сфере культуры:**

Всего за год было опрошено 872 человек, что составляет 80,5% от общего числа потребителей данных услуг, в том числе по возрастным категориям: с 18 до 30 лет – 366 человек, с 30 до 55 лет – 328 человек, старше 55 лет – 178 человек. В 2016 году в аналогичном исследовании приняли участие 1119 человек.

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, сроки оказания услуг население удовлетворяют.

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

***2. Организация 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, сроки оказания услуг население удовлетворяют.

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

**3*. Организация деятельности клубных 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, 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.

***4. Организация предоставления 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 2017 год было опрошено 3771 человек, что составляет 82% от общего числа (3082) получателей муниципальных услуг.

Результаты мониторинга и опроса в разрезе услуг и работ:

***Обеспечение*** ***участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях*** удовлетворяет потребности населения на 100% (254 человека). 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.

***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*** удовлетворяет потребности населения на 100 % (247 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.

***Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного доступа***

93 % (308 человек) респондентов удовлетворены предоставляемыми услугами, остальные 7 % считают, что услуга не соответствует стандартам качества по выполнению требований к её [информационному обеспечению](http://pandia.ru/text/category/informatcionnoe_obespechenie/).

***Организация и проведение официальных спортивных мероприятий***

Информация о проводимых мероприятиях до населения доводится своевременно с помощью выставления на официальном сайте **stimp24.ru** и анонса в средствах массовой информации. Опрос показал, что предоставлением работы удовлетворены на 100 % (304 человека) респондентов от общего числа опрошенных потребителей услуг.

***Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта*** 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.

***Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ*** соответствует стандартам качества муниципальных услуг, которые предоставляет спортивной школа ДЮСШ № 32. 93 % (297 человек) удовлетворены предоставляемыми услугами, 0,7% выразили недовольство информационным обеспечением муниципальной услуги.

***Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ*** удовлетворяет потребности населения на 90 % (301 человек), 10 % считают, что услуга не соответствует стандартам качества по выполнению требований к её [информационному обеспечению](http://pandia.ru/text/category/informatcionnoe_obespechenie/).

Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ осуществляется согласно лицензии, режима работы, расписания занятий. Информация о предоставлении данной услуги размещена на официальном сайте учреждения  **sport24dush32.ru**

***Организация отдыха детей и молодежи*** удовлетворяет потребности населения на 95 % (77 человек). 5 % считают, что услуга не соответствует стандартам качества по выполнению требований к её [информационному обеспечению](http://pandia.ru/text/category/informatcionnoe_obespechenie/).

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.

***Организация 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.

***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 % (393 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.

***Организация 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 % (336 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.

***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*** 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.

***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 % (312 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 | 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 детей | 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, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки | 1 | 1 | 1 |
| Организация мероприятий | 1 | 1 | 1 |
| Организация деятельности клубных формирований самодеятельного народного творчества | 1 | 1 | 1 |
| Организация предоставления дополнительных общеразвивающих программ | 1 | 1 | 1 |
| 3 | МКУ «Управление спорта, туризма и молодежной политики Шарыповского района» | Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных 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 |
| Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного доступа | 1 | 1 | 1 |
| Организация и проведение официальных спортивных мероприятий | 1 | 1 | 1 |
| Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта | 1 | 1 | 1 |
| Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ | 1 | 1 | 1 |
| Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ | 1 | 1 | 1 |
| Организация отдыха детей и молодежи | 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 |
| Организации 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.