

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и уровня удовлетворенности населения муниципального образования «посёлок Уральский» деятельностью органов местного самоуправления и муниципальных учреждений и организаций

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года N 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов", в целях реализации постановления Правительства Свердловской области от 12.04.15 №485-ПП года «О формировании сводного доклада Свердловской области о результатах мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, расположенных на территории Свердловской области», в целях выяснения уровня удовлетворенности населения муниципального образования «посёлок Уральский» деятельностью органов местного самоуправления и качеством оказания муниципальных услуг в 2016 году, на основании Постановления Администрации муниципального образования «посёлок Уральский» № 269/2 от 21 ноября 2016 года , в период с 01 по 16 декабря 2016 года на территории муниципального образования «посёлок Уральский» был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг и уровня удовлетворенности населения муниципального образования «посёлок Уральский» деятельностью органов местного самоуправления и муниципальных учреждений и организаций.

Подготовлено и роздано населению 160 анкет, получено к обработке 142, 5 анкет признано негодными в связи с порчей.

Возрастной и социальный статус респондентов:

Женщины 18-29 лет - 8%

Женщины 30-39 лет – 33,6%

Женщины 40-49 лет – 16%

Женщины 50-59 лет – 6%

Женщины 60 лет и старше – 1,5%

Мужчины 18-29 лет-11,7%

Мужчины 30-39 лет -16,4%

Мужчины 40-49 лет – 4%

Мужчины 50-59 лет – 1,5%

Таким образом, среди респондентов преобладают женщины и мужчины 30-39 лет – 50% опрошенных.

Проведен мониторинг уровня качества предоставляемых муниципальных услуг в 8 муниципальных учреждениях, одной государственной организации, в одной коммерческой организации и трех органах местного самоуправления.

В целом, уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями в МО п.Уральский составляет 74 % .

По результатам опроса составлен рейтинг органов местного самоуправления и муниципальных учреждений (Таблица 1).

Среди ОМС – сохранился рейтинг 2015 года, на первом месте – Администрация, на последнем Дума. Не очень высокие оценки КСП, обусловлены тем, что опрашиваемые часто не знают, что это.

В сравнении с 2015 годом, очень сильно упал рейтинг Спорткомплекса с 5 на 7 место . Также вырос уровень удовлетворенности населения работой МАУ «Служба благоустройства»

**Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
Органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями, и
организациями.**

Таблица 1

Объект мониторинга	Рейтинговый № 2016г.	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Рейтинговый № 2015г.
<i>Органы местного самоуправления</i>				
Администрация	1	3,59	71,70	1
КСП	2	3,26	65,29	2
Дума	3	2,95	59,09	3
<i>Муниципальные учреждения и организации</i>				
Д/сад	1	4,08	81,53	2
Музыкальная школа	2	4,075	81,5	3
Школа	3	4,06	81,14	1
Библиотека	4	4,01	80,10	4
ДК	5	3,96	79,14	6
Архив	6	3,90	78,05	н/о
Спорткомплекс	7	3,83	76,63	5
Служба благоустройства	8	3,57	71,44	7

**Анализ мониторинга качества предоставления
медицинских услуг и услуг в сфере ЖКХ.**

Таблица 2

Наименование организации	Средний балл	Уровень удовлетворенности
УК ВАЛТА	3,24	64,8
Участковая больница	3,41	68,2

В результате опроса выявлено, что больше всего население недовольно работой Думы и УК ВАЛТА.

Больше всего вопросов население высказало к работе МДОУ детский сад – «Лесная полянка» и Дома культуры.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МОУ «СОШ пос. Уральский»

Уровень качества предоставления средней школой посёлка Уральский услуг в сфере образования оценивался по 19 критериям (Таблица 3).

Из 142 опрошенных, услуги МОУ «СОШ пос. Уральский» в 2016 году оценили 103 человека, из них – пользовались услугами школы 90 человек, 12 человек не пользовались.

Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми МОУ «СОШ пос. Уральский» составил 81,14%. Больше всего население не удовлетворено качеством работы группы продленного дня и качеством состояния материальной базы учреждения – уровень удовлетворенности. В 2015 году самый низкий уровень удовлетворенности респонденты высказали в отношении подготовки, обучающихся к поступлению в ВУЗы и СУЗы и качества работы группы продленного дня.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы МОУ «СОШ пос. Уральский»:

1. Педагогам и ученикам участвовать в областных конкурсах, педагогам повышать категории, саморазвиваться.
2. Некоторые респонденты высказали неудовлетворенность грубостью вахтера.

Таблица 3

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МОУ «СОШ пос.Уральский»

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл 2015 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	4,08	81,57	4,33
Организацией воспитательно-образовательного процесса	4,23	84,51	4,34
Профессионализмом педагогов	4,30	86,08	4,35
Взаимоотношениями сотрудников школы с родителями	4,27	85,44	4,34
Взаимоотношениями сотрудников школы с детьми	4,31	86,21	4,41
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	4,21	84,12	4,46
Организацией внеурочной деятельности	4,17	83,37	4,29
Информационной открытостью учреждения	4,18	83,53	4,43
Безопасностью образовательного процесса	4,34	86,73	4,52
Результатами обучения детей	4,29	85,83	4,24
Режимом работы школы	4,35	86,99	4,51
Состоянием санитарно-гигиенических условий помещений и зданий	4,18	83,60	4,40
Подготовкой к поступлению в ВУЗы и СУЗы	4,28	85,60	3,82
Организацией кружков и секций в школе	4,19	83,76	4,27
Организацией платных образовательных услуг	4,18	83,60	4,32
Насколько Вы удовлетворены качеством Организации питания в школе	4,22	84,47	4,46
Качеством пищи в школе	4,31	86,27	4,44
Разнообразием меню	4,28	85,63	4,41
Насколько Вы удовлетворены качеством работы группы продленного дня	4,03	80,61	4,22

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МДОУ детский сад – «Лесная полянка»

Уровень качества предоставления услуг детским садом посёлка Уральский оценивался по 19 критериям (Таблица 4).

Из 142 опрошенных, услуги детского сада оценили 93 человека, из них : 19 человек не пользовались услугами, предоставляемыми детским садом, 74 человека пользовались.

Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми МДОУ детский сад – «Лесная полянка» составил 81,53%. Больше всего опрошенные не удовлетворены качеством состояния материальной базы учреждения и участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней. В 2015 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты высказали в отношении разнообразия меню, предлагаемого воспитанникам.

Безопасность образовательного процесса, режим работы детского сада и качество проводимых утренников и мероприятий наиболее удовлетворяют опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы МДОУ детский сад – «Лесная полянка»:

1. Разнообразить меню, родителям непонятно почему каши дают по вечерам;
2. Улучшить очистку территории детского сада от снега;
3. Ввести платные занятия для детей;
4. Запретить воспитателям включать мультики детям в течение дня;
5. Стараться не закрывать группы в д/саду на карантин и обеспечивать местом в д/саду всех детей с 2-х лет.

Таблица 4

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МДОУ детский сад – «Лесная полянка»

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл 2015 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	3,83	76,63	4,12
Организация воспитательно-образовательного процесса	4,21	84,21	4,36
Профессионализмом педагогических работников	4,26	85,11	4,46
Взаимоотношениями сотрудников с родителями	4,26	85,26	4,46
Взаимоотношениями сотрудников с детьми	4,25	85,05	4,48
Состоянием санитарно-гигиенических условий помещений и зданий детского сада	4,04	80,85	4,41
Обеспеченностью литературой и пособиями, играми	3,93	78,51	4,26
Подготовкой детей к обучению в школе	3,99	79,78	4,23
Эстетичностью оформления помещений детского сада	4,21	84,26	4,54
Безопасностью образовательного процесса	4,27	85,47	4,52
Результатами обучения и воспитания детей	4,20	84,00	4,24
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	3,84	76,81	4,28
Режимом работы	4,36	87,23	4,36
Информационной открытостью учреждения	4,00	80,00	4,41
Организацией утренников, спортивных и развлекательных мероприятий	4,35	86,95	4,41
Обеспеченностью средствами индивидуальной гигиены	4,12	82,42	4,28
Качеством организации питания детей	4,21	84,21	4,24
Качеством пищи	4,17	83,44	4,34

Разнообразием меню	4,09	81,72	4,06
--------------------	------	-------	------

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ ДК п. Уральский

Уровень качества предоставления услуг Домом культуры посёлка Уральский оценивался по 12 критериям (Таблица 5).

Из 142 опрошенных, услуги МУ ДК пос. Уральский оценили 115 человек, из них в 2016 году услугами ДК пользовались 77 человек, 38 человек не пользовались услугами учреждения.

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** разнообразием направлений деятельности творческих коллективов, участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней и количеством. В 2015 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты высказали в отношении разнообразия направлений деятельности творческих коллективов.

Концертные программы, проводимые Домом культуры и взаимоотношения сотрудников с детьми и взрослыми наиболее **удовлетворяют** опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Дома культуры:

1. Сделать концертные программы более разнообразными и не затягивать мероприятия по времени.
2. Установить часы на ДК
3. Чаще проводить концерты и культмассовые мероприятия для детей, еженедельно организовывать мероприятия для детей.
4. Улучшить температурный режим – холодно на сцене
5. Принимать детей в кружки с трех лет и разнообразить кружки, в т.ч. и для взрослых
6. Проводить творческие конкурсы среди детей - «Маленькая мисс» и пр.

Таблица 5

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ Дом культуры п.Уральский

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ «Публичная библиотека посёлка Уральский»

Уровень качества предоставления услуг Библиотекой посёлка Уральский оценивался по 9 критериям (Таблица 6).

Из 142 опрошенных, услуги, оказываемые МУ Публичная библиотека оценили 86 человек, из них пользовались услугами библиотеки в 2016 году – 62 человека, не пользовались 24 человека. В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные не удовлетворены книгообеспеченностью библиотеки и информационной открытостью. В 2015 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты высказали также в отношении книгообеспеченности.

Профессионализм работников библиотеки и их взаимоотношения с детьми и взрослыми наиболее удовлетворяют опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Библиотеки:

1. Проводить больше мероприятий для детей
2. Закупать больше новинок современной литературы.

Таблица 6

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ «Публичная библиотека посёлка Уральский»

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл 2015 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	4,14	82,79	4,26
Разнообразием направлений деятельности библиотеки	4,06	81,16	4,27
Информационной открытостью библиотеки	4,02	80,47	4,31

Режимом работы библиотекой	4,10	82,09	4,32
Взаимоотношениями сотрудников с детьми и взрослыми	4,22	84,42	4,43
Профессионализмом работников	4,19	83,72	4,26
Книгообеспеченностью библиотеки	4,01	80,23	4,21
Качеством проводимых мероприятий	4,06	81,18	4,26
Деятельностью историко-патриотического клуба	4,04	80,73	4,26

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл 2015 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	4,10	81,98	4,15
Профессионализмом руководителей кружков	4,10	81,98	4,25
Качеством работы творческих коллективов Дома культуры	4,04	80,70	4,29
Разнообразием направлений деятельности творческих коллективов	3,77	75,48	4,12
Количеством и качеством выступлений творческих коллективов	4,01	80,17	4,22
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	3,98	79,65	4,14
Результатами занятий детей в кружках	4,06	81,24	4,27
Информационной открытостью учреждения	4,06	81,23	4,19
Режимом работы Дома культуры	4,09	81,77	4,43
Взаимоотношениями сотрудников с детьми и взрослыми	4,13	82,65	4,30
Концертными программами, проводимыми Домом культуры	4,18	83,68	4,26
Разнообразием тематической направленности проводимых мероприятий	4,08	81,58	4,29

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ «Спортивный комплекс посёлка Уральский»

Уровень качества предоставления услуг Спорткомплексом посёлка Уральский оценивался по 11 критериям (Таблица 7).

Из 142 опрошенных, услуги Спорткомплекса оценили 95 человек, из них – 79 пользовались услугами учреждения в 2016 году, 16 человек – не пользовались услугами Спорткомплекса..

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** спортивными мероприятиями, проводимыми в Спорткомплексе, разнообразием направлений деятельности и результатами занятий в секциях. В 2015 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты высказали в отношении организации сдачи норм ГТО, организуемых Спорткомплексом.

Качество состояния материальной базы учреждения и взаимоотношения сотрудников с детьми и взрослыми наиболее **удовлетворяют** опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Спорткомплекса:

1. Организовать спортивные секции для малышей;
2. Организовать тренировки по фитнесу для женщин, в том числе пожилых;
3. Ввести абонементную систему оплаты тренажерного зала.

Таблица 7

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ «Спортивный комплекс посёлка Уральский»

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2016 год	Уровень удовлетворенности	Средний балл 2015 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	4,01	80,26	4,32
Качеством работы спортивных секций	3,82	76,41	4,35
Профессионализмом руководителей спортивных секций	3,84	76,71	4,29
Разнообразием направлений деятельности	3,62	72,41	4,26
Спортивными мероприятиями, проводимыми Спорткомплексом	3,54	70,77	4,17
Результатами занятий	3,70	74,03	4,30
Информационной открытостью учреждения	3,81	76,15	4,32
Режимом работы Спорткомплекса	3,96	79,23	4,48
Взаимоотношениями сотрудников с детьми и взрослыми	4,03	80,52	4,47
Участием в спортивных соревнованиях различного уровня	3,71	74,13	4,16
Организацией сдачи норм ГТО, организуемых Спорткомплексом	3,74	74,78	3,97

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МАОУ «Музыкальная школа посёлка Уральский»

Уровень качества предоставления услуг Музыкальной школой посёлка Уральский оценивался по 14 критериям (Таблица 8).

Из 142 опрошенных, услуги, оказываемые Музыкальной школы оценили 74 человека, из них 50 человек 2016 году пользовались услугами учреждения, 24 человека – не пользовались.

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** качеством состояния материальной базы учреждения и подготовкой детей к обучению в ВУЗах и СУЗах. В 2015 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты высказали в отношении организации сдачи норм ГТО, организуемых Спорткомплексом.

Профессионализм педагогических работников и режим работы наиболее **удовлетворяют** опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы ДМШ п.Уральский:

1. Ввести современную направленность;
2. Проводить не только концерты к праздникам, но и тематические мероприятия.

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МАОУ «Музыкальная школа посёлка Уральский»

Таблица 8

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2016г.	Уровень удовлетворенности 2016г.	Средний балл 2015 год
качеством состояния материальной базы учреждения	3,92	78,41	4,30
Организация воспитательно-образовательного процесса	4,11	82,22	4,34
Профессионализм педагогических работников	4,25	85,08	4,48
Взаимоотношениями сотрудников с родителями	4,03	80,63	4,18
Взаимоотношениями сотрудников с детьми	4,17	83,49	4,13
Состоянием санитарно-гигиенических условий помещений	4,06	81,27	4,42
Обеспеченностью литературой, пособиями, музыкальными инструментами	4,02	80,33	4,33
Подготовкой детей к обучению в ВУЗах и СУЗах	3,90	78,00	4,14
Безопасностью образовательного процесса	4,13	82,54	4,44
Результатами обучения	4,05	80,95	4,30
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	4,15	82,95	4,30
Режимом работы	4,19	83,87	4,41
Информационной открытостью учреждения	4,02	80,32	4,31
Качеством концертных и творческих мероприятий, проводимых музыкальной школой	4,05	80,95	4,48

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МАУ «Служба благоустройства»

Уровень качества предоставления услуг МАУ «Служба благоустройства» оценивался по 6 критериям (Таблица 9).

Из 140 опрошенных, услуги Службы благоустройства оценили 138 человек.

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** содержанием детского, спортивного и дворового оборудования и информационной открытостью учреждения. В 2015 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты также высказали в отношении содержания детского, спортивного и дворового оборудования.

Качество содержания и уборки объектов благоустройства (дорог, тротуаров, проездов, детских площадок, и других), освещенность посёлка и обустройство газонов наиболее **удовлетворяют** опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Службы благоустройства.

1. Обязательно организовывать субботники на детских площадках, привлекать детей и родителей;
2. Скашивать траву на всей территории посёлка, а не только по 2 м. от дорог и тротуаров;
3. Улучшить освещенность дворов;
4. Спортивное и дворовое оборудование требует замены.

Таблица 9

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МАУ «Служба благоустройства»

Насколько Вы удовлетворены:	Сумма оценок	Кол-во ответов	Средний балл 2016 год	Уровень удовлетворенности	Средний балл 2015 год
Качеством содержания и уборки объектов благоустройства (дорог, тротуаров, проездов, детских площадок, и других)	508	138	3,68	73,62	3,80
Обустройством газонов	507	138	3,67	73,48	3,94
Содержание детского, спортивного и дворового оборудования	467	137	3,41	68,18	3,77
Информационной открытостью учреждения	451	135	3,34	66,81	3,84
Взаимоотношениями сотрудников с населением	478	135	3,54	70,81	3,95
Освещенностью посёлка	522	137	3,81	76,20	3,88

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МКУ «Архив»

Уровень качества предоставления услуг МКУ «Архив МО п.Уральский» оценивался по 4 критериям (Таблица 10).

Из 140 опрошенных, услуги Службы благоустройства оценили 34 человека, но воспользовались услугами учреждения только 13 человек.

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** сроками предоставления услуг.

Полнота полученной информации наиболее **удовлетворяет** опрошенных.

Предложений и пожеланий в отношении работы МКУ «Архив муниципального образования «посёлок Уральский» высказано не было

Таблица 10

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МКУ «Архив»

Насколько Вы удовлетворены:	Сумма оценок	Кол-во ответов	Средний балл 2016 год	Уровень удовлетворенности	Средний балл 2015 год
Сроками предоставления услуг	164	42	3,90	78,10	
Полнотой полученной информации	159	40	3,98	79,50	
Информационной открытостью учреждения	166	42	3,95	79,05	
Взаимоотношениями сотрудника с населением	166	42	3,95	79,05	

**Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
органами местного самоуправления муниципального образования
«посёлок Уральский»**

Деятельность органов местного самоуправления оценивался по 3 критериям (Таблица 10).

Из 140 опрошенных, деятельность ОМС п. Уральский оценили 136 человек. Удовлетворённость деятельностью Администрации МО п. Уральский составила 71,7%, КСП 65,29%, Думы 59,09%.

В результате мониторинга выявлено, что больше всего опрошенные не удовлетворены профессиональной компетентностью Думы муниципального образования "посёлок Уральский" и информационной открытостью Администрации посёлка. В 2015 году население также не удовлетворяли эти показатели.

Профессиональная компетенция сотрудников Администрации в 2016 году была оценена выше всего.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Органов местного самоуправления «муниципального образования «посёлок Уральский»:

1. При принятии решений интересоваться мнением населения;
2. Депутатам соблюдать депутатскую этику, не разносить сплетни, выучит законы и полномочия;
3. ОМС – интересоваться мнение населения;
4. Повысить компетенцию и профессионализм органов местного самоуправления.

Таблица 10

**Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами
местного самоуправления муниципального образования
«посёлок Уральский»**

Наименование ОМС	Сумма оценок	Средний балл 2016г.	Уровень удовлетворенности 2016 г	Средний балл 2015 г
Администрация				
Профессиональной компетентностью сотрудников	531	3,90	78,09	4,18
Информационной открытостью	416	3,06	61,18	4
Взаимоотношениями сотрудников с населением	453	3,33	66,62	4,18
Дума				
Профессиональной компетентностью сотрудников	388	2,96	59,24	3,82
Информационной открытостью	394	3,01	60,15	3,83
Взаимоотношениями сотрудников с населением	378	2,89	57,71	4,03

