

Муниципальное автономное
учреждение
«Служба благоустройства»
муниципального образования
"посёлок Уральский"

624054, Свердловская область
посёлок Уральский, ул. Капитана Флёрова, 106
тел./факс (343-77) 3-59-15
E-mail: blago.ural@mail.ru

Главе Администрации муниципального
образования «посёлок Уральский»

И.В. Сыропятову

Исх. № от 30 декабря 2017года

Уважаемый Игорь Владимирович!

Направляем Вам отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «посёлок Уральский».

С уважением,
Директор МАУ «Служба благоустройства»

А.Л. Рыхликова

Исполнитель:
Специалист по информационной политике Шмидько Н.А.

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 2017 году, на основании Постановления Администрации муниципального образования «посёлок Уральский» № 271 от 20 ноября 2017 года, в период с 22 ноября по 08 декабря 2017 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 210 анкет, получено к обработке 180, 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 одном органе местного самоуправления(Дума фактически не работала в течение года, о деятельности КСП население мало что знает, поэтому население не может адекватно ее оценить).

В целом, уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями в МО п.Уральский в 2017 году составляет 75,4 % .

По результатам опроса составлен рейтинг учреждений (Таблица 1).

В сравнении с 2017 годом, очень сильно упал рейтинг МОУ «СОШ пос. Уральский» и МКУ «Архив муниципального образования «посёлок Уральский». Также вырос уровень удовлетворенности населения работой МУ «ДК п.Уральский», МУ «Детский сад - Лесная полянка» и МУ «Публичная библиотека п.Уральский».

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

Таблица 1

Объект мониторинга	Рейтинговый № 2017г.	Уровень удовлетворенности 2017/ средний балл 2017	Уровень удовлетворенности 2016/средний балл 2016
<i>Органы местного самоуправления</i>			
Администрация	б/н	70/3,5	71,4/3,6
<i>Муниципальные учреждения и организации</i>			
Д/сад	1	83/4,15	81,53/4,08
Музыкальная школа	3	80,8/4,04	81,5/4,07
Школа	5	77,5/3,87	81,14/4,06
Библиотека	2	82,7/4,14	80,1/4,01
ДК	1	83/4,15	79,14/3,96
Архив	7	67,6/3,38	78,05/3,90
Спорткомплекс	4	77,6/3,88	76,63/3,83
Служба благоустройства	6	70,4/3,52	71,44/3,57

**Анализ мониторинга качества предоставления
Коммерческих услуг в сфере ЖКХ.**

Таблица 2

Наименование организации	Уровень удовлетворенности 2017/средний балл 2017	Уровень удовлетворенности 2016/средний балл 2016
УК ВАЛТА	61,1/3,06	64,8/3,24

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

Качество предоставления услуг детским садом оценивалось по 19 критериям (см. таблицу). Всего услуги оценили 166 человек. В общем, деятельность детского сада участники опроса оценили на 4,15 балла, уровень удовлетворенности 83,05 – самый высокий показатель среди всех муниципальных учреждений.

Больше всего респонденты не удовлетворены качеством состояния материальной базы и разнообразием меню. В 2016 году разнообразие меню также получило наименьший балл. Режим работы и взаимоотношения сотрудников с детьми наиболее удовлетворяют опрошенных. Наибольшее количество вопросов было адресовано меню – это и просьба изменить или разнообразить меню, давать детям свежий хлеб.

Кроме этого, высказаны пожелания сделать ремонт в группах, чаще проветривать помещения, отрегулировать температуру пола в здании яслей.

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МДОУ детский сад – «Лесная полянка» 2017 год

Критерии оценки	Средний балл 2017г.	Уровень удовлетворенности 2017г.	Средний балл 2016г.
Насколько Вы удовлетворены: качеством состояния материальной базы учреждения	3,9	78,10	4,12
организация воспитательно-образовательного процесса	4,2	84,05	4,36
профессионализм педагогических работников	4,27	85,41	4,46
Взаимоотношениями сотрудников с родителями	4,26	85,21	4,46
Взаимоотношениями сотрудников с детьми	4,37	87,39	4,48
Состоянием санитарно-гигиенических условий помещений и зданий детского сада	4,24	84,85	4,41
Обеспеченностью литературой и пособиями, играми	4,05	80,36	4,26
Подготовкой детей к обучению в школе	4,07	81,33	4,23
Эстетичностью оформления помещений детского сада	4,17	83,47	4,54
Безопасностью образовательного процесса	4,26	85,24	4,52
Результатами обучения и воспитания детей	4,14	82,29	4,24
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	4,01	80,27	4,28
Режимом работы	4,38	87,54	4,36
Информационной открытостью учреждения	4,09	81,71	4,41
Организацией утренников, спортивных и развлекательных мероприятий	4,30	85,92	4,41
Насколько Вы удовлетворены Обеспеченностью средствами индивидуальной гигиены	4,10	81,92	4,28
Насколько Вы удовлетворены качеством организации питания детей	4,07	81,45	4,24
Качеством пищи	4,08	81,58	4,34
Разнообразием меню	3,93	78,55	4,06

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).

Всего услуги оценили 173 человека. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми МОУ «СОШ пос. Уральский» составил 77,5%. В общем, деятельность школы участники опроса оценили на 3,87 балла – это ниже чем в 2016 году (81,14% и 4,06 балла соответственно).

Больше всего опрошенные удовлетворены результатами обучения детей, организацией платных образовательных услуг, подготовкой к поступлению в ВУЗы и СУЗы. качеством работы группы продленного дня и качеством состояния материальной базы учреждения – уровень удовлетворенности. В 2016 году самый низкий уровень удовлетворенности респонденты высказали в отношении качества работы группы продленного дня и состояния материальной базы учреждения.

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

1. Прислушиваться к мнению родителей
2. Привести к требованиям ФГОС стадион и спортзал
3. Организовать обеды для детей 1-4 классов
4. Профессионализм педагогов и организация воспитательно-образовательного процесса ниже среднего.
5. Разрешить детям пользоваться услугами общепита, а не гонять их домой, ведь есть школьная столовая.

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МОУ «СОШ пос.Уральский» 2017 год

Таблица 3

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2017г.	Уровень удовлетворенности 2017г.	Средний балл 2016 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	3,86	77,18	4,08
Организацией воспитательно-образовательного процесса	3,83	76,65	4,23
Профессионализмом педагогов	3,84	76,74	4,30
Взаимоотношениями сотрудников школы с родителями	3,87	77,21	4,27
Взаимоотношениями сотрудников школы с детьми	3,86	77,21	4,31
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	4,07	81,36	4,21
Организацией внеурочной деятельности	3,86	77,16	4,17
Информационной открытостью учреждения	4	80,00	4,18
Безопасностью образовательного процесса	4,01	80,12	4,34
Результатами обучения детей	3,78	75,62	4,29
Режимом работы школы	4,21	84,25	4,35
Состоянием санитарно-гигиенических условий помещений и зданий	3,93	78,63	4,18
Подготовкой к поступлению в ВУЗы и СУЗы	3,51	70,29	4,28
Организацией кружков и секций в школе	4,01	80,12	4,19
Организацией платных образовательных услуг	3,69	73,87	4,18
Насколько Вы удовлетворены качеством Организации питания в школе	3,86	76,09	4,22
Качеством пищи в школе	3,80	76,08	4,31
Разнообразием меню	3,76	75,14	4,28
Насколько Вы удовлетворены качеством работы группы продленного дня	3,84	76,79	4,03

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ ДК п. Уральский 2017 год

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

Услуги МУ ДК пос. Уральский оценили 210 человек. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми ДК опрошенные оценили на 4,15 балла. Удовлетворены качеством услуг 83% опрошенных. В 2016 году оценки составили 79,14% и 3,96 балла.

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** разнообразием направлений деятельности творческих коллективов (как и в 2016 году), качеством состояния материальной базы учреждения и информационной открытостью учреждения.

Качество работы творческих коллективов Дома культуры наиболее **удовлетворяют** опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Дома культуры:

1. Проводить вечера отдыха и дискотеки, улучшить рекламу мероприятий.
2. Больше современных номеров
3. Проводить игры и мероприятия между организациями.

Таблица 4

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2017год	Уровень удовлетворенности 2017год	Средний балл 2016 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	4,06	81,17	4,10
Профессионализмом руководителей кружков	4,27	85,43	4,10
Качеством работы творческих коллективов Дома культуры	4,33	86,7	4,04
Разнообразием направлений деятельности творческих коллективов	4,11	82,23	3,77
Количеством и качеством выступлений творческих коллективов	4,21	84,19	4,01
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	4,14	82,9	3,98
Результатами занятий детей в кружках	4,25	84,9	4,06
Информационной открытостью учреждения	3,98	79,52	4,06
Режимом работы Дома культуры	4,08	81,62	4,09
Взаимоотношениями сотрудников с детьми и взрослыми	4,12	82,4	4,13
Концертными программами, проводимыми Домом культуры	4,19	83,83	4,18
Разнообразием тематической направленности проводимых мероприятий	4,05	80,94	4,08

**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).

Услуги, оказываемые МУ «Публичная библиотека» оценили 162 человека. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми Библиотекой опрошенные оценили на 4,14 балла. Удовлетворены качеством услуг 82,74 % опрошенных. В 2016 году оценки составили 80,1% и 4,01 балла

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные не удовлетворены разнообразием направлений деятельности библиотеки и информационной открытостью(в 2016 году информационная открытость также получила наименьший балл).

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

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Библиотеки:

1. Работать до 19-00
2. Закупать больше новинок современной литературы.

Таблица 5

**Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
МУ «Публичная библиотека посёлка Уральский 2017 год**

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2017год	Уровень удовлетворенности 2017 год	Средний балл 2016год
Качеством состояния материальной базы учреждения	4,12	82,33	4,14
Разнообразием направлений деятельности библиотеки	4,04	80,73	4,06
Информационной открытостью библиотеки	4,05	80,98	4,02
Режимом работы библиотекой	4,11	82,20	4,10
Взаимоотношениями сотрудников с детьми и взрослыми	4,29	85,85	4,22
Профессионализмом работников	4,18	83,56	4,19
Книгообеспеченностью библиотеки	4,14	82,89	4,01
Качеством проводимых мероприятий	4,15	82,91	4,06
Деятельностью клубных формирований	4,16	83,21	4,04

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).

Услуги Спорткомплекса оценили 155 человек. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми Спорткомплексом опрошенные оценили на 3,88 балла. Удовлетворены качеством услуг 77,64 % опрошенных. В 2016 году оценки составили 76,63% и 3,83 балла

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** спортивными мероприятиями, проводимыми в Спорткомплексе (как и в 2016 году) и информационной открытостью учреждения. В 2016 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты высказали в отношении разнообразия направлений работы.

Профессионализм руководителей спортивных секций 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 с 3-х лет ;
2. Ввести секцию по хоккею
3. Проводить больше секций для старшего поколения
4. Отремонтировать кардиотренажеры
5. Повысить профессионализм сотрудников, научить общаться с детьми.
6. Тренеры не всегда соблюдают график тренировок

Таблица 6

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МУ «Спортивный комплекс посёлка Уральский» 2017 год

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2017год	Уровень удовлетворенности 2017 год	Средний балл 2016 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	3,85	77,05	4,01
Качеством работы спортивных секций	3,92	78,33	3,82
Профессионализмом руководителей спортивных секций	4,03	80,50	3,84
Разнообразием направлений деятельности	3,87	77,32	3,62
Спортивными мероприятиями, проводимыми Спорткомплексом	3,77	75,41	3,54
Результатами занятий	3,88	77,68	3,70
Информационной открытостью учреждения	3,74	74,74	3,81
Режимом работы Спорткомплекса	3,99	79,74	3,96
Взаимоотношениями сотрудников с детьми и взрослыми	4,08	81,68	4,03
Участием в спортивных соревнованиях различного уровня	3,79	75,82	3,71
Организацией сдачи норм ГТО, организуемых Спорткомплексом	3,79	75,73	3,74

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 7).

Услуги, оказываемые Музыкальной школы оценили 112 человек. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми Музыкальной школой опрошенные оценили на 4,04 балла. Удовлетворены качеством услуг 80,83 % опрошенных. В 2016 году оценки составили 81,5% и 4,07 балла

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** качеством состояния материальной базы учреждения и подготовкой детей к обучению в ВУЗах и СУЗах (также, как и в 2016 году).

Профессионализм педагогических работников и качество концертных и творческих мероприятий, проводимых музыкальной школой **удовлетворяют** опрошенных.

Предложений и пожеланий в отношении работы учреждения высказано не было.

Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг МАОУ «Музыкальная школа посёлка Уральский» 2017 год

Таблица 7

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2017год	Уровень удовлетворенности 2017год	Средний балл 2016 год
Качеством состояния материальной базы учреждения	3,94	78,76	3,92
Организация воспитательно-образовательного процесса	3,95	78,94	4,11
Профессионализм педагогических работников	4,22	84,42	4,25
Взаимоотношениями сотрудников с родителями	4,14	82,83	4,03
Взаимоотношениями сотрудников с детьми	4,11	82,12	4,17
Состоянием санитарно-гигиенических условий помещений	4,04	80,88	4,06
Обеспеченностью литературой, пособиями, музыкальными инструментами	3,96	79,29	4,02
Подготовкой детей к обучению в ВУЗах и СУЗах	3,79	75,82	3,90
Безопасностью образовательного процесса	4,04	80,89	4,13
Результатами обучения	3,94	78,76	4,05
Участием детей в конкурсных мероприятиях муниципального, областного, всероссийского уровней	4,10	81,98	4,15
Режимом работы	4,14	82,86	4,19
Информационной открытостью учреждения	4,05	81,08	4,02
Качеством концертных и творческих мероприятий, проводимых музыкальной школой	4,15	83,04	4,05

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

Уровень качества предоставления услуг МАУ «Служба благоустройства» оценивался по 7 критериям (Таблица 8).

Услуги Службы благоустройства оценили 139 человек. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми Службой благоустройства опрошенные оценили на 3,52 балла. Удовлетворены качеством услуг 70,4 % опрошенных. В 2016 году оценки составили 71,44% и 3,57 балла

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** Информационной открытостью учреждения (как и в 2016 году) и освещенностью посёлка. В 2016 году самый низкий процент удовлетворенности респонденты также высказали в отношении содержания детского, спортивного и дворового оборудования.

Обустройство газонов наиболее **удовлетворяют** опрошенных.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Службы благоустройства.

1. Улучшить обустройство газонов
2. Плохое освещение в поселке.

Таблица 8

**Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
МАУ «Служба благоустройства»**

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2017 год	Уровень удовлетворенности 2017 год	Средний балл 2016год
Насколько Вы удовлетворены качеством содержания и уборки объектов благоустройства (дорог, тротуаров, проездов, детских площадок, и других)	3,55	70,97	3,68
Обустройством газонов	3,69	73,75	3,67
Содержание игровых т спортивных комплексов	3,51	70,28	3,41
Информационной открытостью учреждения	3,44	68,86	3,34
Взаимоотношениями сотрудников с населением	3,52	70,42	3,54
Освещенностью посёлка	3,43	68,57	3,81
Содержанием кладбища	3,49	69,75	-

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

Уровень качества предоставления услуг МКУ «Архив МО п.Уральский» оценивался по 4 критериям (Таблица 9).

Услуги Службы благоустройства оценили 43 человека. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми Архивом опрошенные оценили на 3,38 балла. Удовлетворены качеством услуг 67,6 % опрошенных. В 2016 году оценки составили 78,05% и 3,90 балла

В результате опроса выявлено, что больше всего опрошенные **не удовлетворены** Информационной открытостью учреждения.

Полнота полученной информации наиболее и сроки предоставления услуг наиболее **удовлетворяет** опрошенных.

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

Таблица 9

**Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
МКУ «Архив»**

Насколько Вы удовлетворены:	Средний балл 2017год	Уровень удовлетворе нности 2017 год	Средний балл 2016 год
Сроками предоставления услуг	3,53	70,70	3,90
Полнотой полученной информации	3,53	70,70	3,98
Информационной открытостью учреждения	3,18	63,64	3,95
Взаимоотношениями сотрудника с населением	3,26	65,24	3,95

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

Деятельность Администрации муниципального образования «посёлок Уральский» оценивалась по 3 критериям (Таблица 10).

Деятельность Администрации п. Уральский оценили 201 человек. Удовлетворённость деятельностью Администрации МО п. Уральский составила 70%, 3,6 балла (в 2016 году 71,4% удовлетворенность населения и 3,5 средний балл).

В результате мониторинга выявлено, что больше всего опрошенные не удовлетворены информационной открытостью Администрации посёлка. В 2016 году население также не удовлетворял этот показатель. Профессиональная компетенция сотрудников Администрации была оценена выше всего.

Высказаны следующие предложения и пожелания по улучшению работы Администрации «муниципального образования «посёлок Уральский»:

1. Повысить профессионализм сотрудников.

Таблица 10

**Анализ мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
Администрацией муниципального образования «посёлок Уральский»**

Насколько вы удовлетворены	Средний балл 2017год	Уровень удовлетвор енности 2017 год	Средний балл 2015 г
Профессиональной компетентностью сотрудников	3,79	75,80	3,90
Информационной открытостью	3,34	66,80	3,06
Взаимоотношениями сотрудников с населением	3,35	67,00	3,33