

ОТЧЕТ

о мониторинге качества и доступности муниципальных услуг в сфере образования в МР «Сретенский район» в 2017 году

ЦЕЛИ МОНИТОРИНГА

Целями проведения мониторинга являются:

- выявления и оценки параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;
- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;
- контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Объектами мониторинга являются:

- отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги;
- комплекс муниципальных услуг (решающих жизненную ситуацию), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

При проведении мониторинга использовались следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальных услуг:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг);
- опрос (анкетирование) граждан и организаций, являющихся получателями муниципальных услуг, а также представителей организаций, участвующих в предоставлении (получении заявителей) муниципальных услуг.

В целом в рамках мониторинга были исследованы и проанализированы следующие муниципальные услуги:

Наименование муниципальной услуги	Утвержденный административный регламент (наименование, дата, №)
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 14.03.2014 года №149
Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 30.11.2016 года №218

дошкольного образования (детские сады)	
Зачисление в образовательную организацию	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 14.03.2014 года №154
Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 14.03.2014 года №153
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 13.03.2014 года №145
Предоставление дополнительного образования муниципальными организациями дополнительного образования, расположенными на территории муниципального района «Сретенский район»	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 13.03.2014 года №144
Организация отдыха и оздоровления детей	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 27.12.2011 г. № 827
Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение	Постановление администрации МР «Сретенский район» от 03.11.2011 г. № 696

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В рамках мониторинга проводилось исследование 8 муниципальных услуг. Опрошено 238 респондентов. Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг составил 97 %.

Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных муниципальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей составила 96%.

В ходе опросов были изучены источники получения гражданами информации о предоставлении муниципальной услуги.

В результате опроса были получены следующие данные:

Источник	Количество опрошенных, %
Интернет	18
Знакомые	12

Работники учреждения	40
Информационные стенды	30

Таким образом, наиболее распространенным способом получения информации является консультация на личном приеме, информационные стенды и интернет-сайт.

Среднее время ожидания в очереди и сроки принятия решений не превышают времени и сроков, установленных административными регламентами предоставления исследуемых муниципальных услуг.

В целом получатели удовлетворены качеством и доступностью муниципальных услуг. Случаи дополнительной платы и вознаграждений, установления неофициальной очереди, требования предоставления документов, не предусмотренных законодательством, не отмечалось.

Меры, направленные на повышение качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

1. Создание необходимого количества мест (оборудованных столами и стульями) для возможности оформления документов с наличием канцелярских принадлежностей для записи информации и оформления заявлений.

2. Обеспечение размещения полных и актуальных сведений о порядке предоставления муниципальных услуг на информационных стендах, а также на официальном сайтах Управления образованием и учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Обновление материально-технической базы учреждений.

4. Проведение капитальных ремонтов.

5. Расширение площадей помещений для предоставления муниципальных услуг в полном объеме и надлежащего качества.

6. Предоставление информации о возможности получения муниципальных услуг через Портал государственных услуг и муниципальных услуг (функций).

7. Открытие многофункционального центра организации предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном районе «Сретенский район».

По итогам проведения мониторинга контроля, оценки качества предоставления муниципальных услуг выявлено, что муниципальные услуги с неудовлетворительной оценочной характеристикой отсутствуют, что свидетельствует:

1) о высоком уровне соблюдения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

2) об удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг;

3) о высоком уровне соответствия качества муниципальной услуги стандарту ее предоставления;

4) о высоком уровне соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

Отчет о результатах проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество поступивших обращений	Количество муниципальны х услуг, предоставленн ых в срок	Количество муниципальны х услуг, предоставленн ых с нарушением срока	Количество отказов в предоставлени и муниципально й услуги	Количество поступивш их жалоб от заявителей на необоснованн ость отказа	Количество удовлетворенн ых жалоб заявителей	Количество жалоб заявителей, признанных необоснованны ми
1.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях	34	34	0	0	0	0	0
2.	Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	248	248	0	0	0	0	0
3.	Зачисление в образовательную организацию	346	346	0	0	0	0	0

4.	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	462	462	0	0	0	0	0
5.	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках	97	97	0	0	0	0	0
6.	Предоставление дополнительного образования муниципальными организациями дополнительного образования, расположенными на территории муниципального района	113	113	0	0	0	0	0
7.	Организация отдыха и оздоровления детей	730	730	0	0	0	0	0

8.	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение	10	10	0	0	0	0	0
----	---	----	----	---	---	---	---	---

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Коэффициент качества предоставления муниципальной услуги Кэф(%)	Коэффициент качества выполнения административног о регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги Км(%)	Коэффициент качества выполнения административног о регламента в части соответствия административных процедур регламенту Кк(%)	Коэффициент удовлетворенности и заявителем качеством и доступностью муниципальной услуги Ку(%)
1	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях	100	100	100	100
2	Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	100	100	100	100
3	Зачисление в образовательную организацию	100	100	100	100

4	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	100	100	100	100
5	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках	100	100	100	100
6	Предоставление дополнительного образования муниципальными организациями дополнительного образования, расположенными на территории муниципального района «Сретенский район»	100	100	100	100
7	Организация отдыха и оздоровления детей	100	100	100	100
8	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение	100	100	100	100