**Утверждаю**

Начальник управления по

физической культуре,

спорту и делам молодежи

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Д.Г. Кутека**

**30.12.2015**

**ОТЧЕТ**

**о мониторинге качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых на базе МУ СОК «Юность» в 2015 году**

1. **ЦЕЛИ МОНИТОРИНГА**

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе МУ СОК «Юность» проводился на основании постановления администрации города Благовещенска № 3164 от 20.07.2011 года « Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг и Методики проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг»

Цель проведения мониторинга:

- повышение качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

Задачи мониторинга:

-выявление отклонений от установленных норм административного регламент по предоставлению муниципальных услуг

-и выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги

Объектами мониторинга являются:

-муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги.

В целом, в рамках мониторинга были исследована и проанализирована следующая муниципальная услуга:

предоставление в пользование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений.

При проведении мониторинга использовались следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг);

- изучение результатов опроса (анкетирование) граждан и организаций, являющихся получателями муниципальных услуг.

**2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Администрацией города Благовещенска, МУ СОК «Юность», представляющей муниципальную услугу были утверждены: постановление об утверждении порядка проведения мониторинга качества и доступности

предоставления муниципальных услуг и методики проведения мониторинга качества доступности предоставления муниципальных услуг; распоряжение об утверждении порядка изучения мнения населения г. Благовещенска о качестве муниципальных услуг, оказываемых МУ СОК «Юность»; опросные листы (анкета) по изучению мнения населения о качестве, оказываемых муниципальных услуг.

В рамках мониторинга проводилось исследование муниципальной услуги – «Предоставление в пользование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений».

Предоставление муниципальной услуги без взимания платы осуществляется на бесплатной основе в соответствии с муниципальным заданием. Финансовые средства на выполнение муниципального задания предоставляются в рамках субсидии МУ СОК «Юность». В 2015 году проведено 76 спортивных мероприятий с охватом 59 000 человек, что соответствует 100 % выполнению запланированного объема. На платной основе муниципальная услуга предоставляется согласно прейскуранту цен МУ СОК «Юность», утвержденных постановлением администрации города Благовещенска и в соответствии с порядком предоставления муниципальных услуг.

В ходе опросов (анкетирования) были изучены источники получения гражданами информации о предоставлении муниципальной услуги. Кол-во респондентов составило 346 человек. В результате опроса были получены следующие данные:

|  |  |
| --- | --- |
| Источник | Количество опрошенных, % |
| Реклама на ТВ | 21 |
| Реклама на улице, афиши | 85 |
| Информация в сети «Интернет» | 30 |
| Информация на официальном сайте администрации | 18 |
| Рекомендации близких и друзей | 107 |
| Печатные издания (газеты) | 85 |

Таким образом, наиболее распространенным способом получения информации является рекомендации друзей и близких. В то же время по сравнению с предыдущими годами возросло количество респондентов, получивших информацию в сети интернет, на ТВ. Возраст наибольшего числа респондентов, участвующих в опросе составил от 19 до 35 лет, имеют среднее образование или высшее образование.

В целом, получатели удовлетворены качеством предоставляемых муниципальных услуг на 98 %. ( в 2014 году – 96%). Случаи дополнительной платы и вознаграждений, установления неофициальной очереди, требований предоставления документов, не предусмотренных законодательством, не отмечались. Отчет о результатах проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг приведены в приложении 1, 2.

По итогам проведенного мониторинга качества и доступности

предоставления муниципальных услуг выявлены следующие недостатки:

1) неполнота сведений о порядке предоставления муниципальной услуги, льготной категории граждан (инвалиды, малообеспеченные, незащищенные слои населения).

2) высокая степень загруженности спортивного объекта;

Недостатки , выявленные в 2014 году были устранены в полной мере.

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

1 Обеспечение размещения полных и актуальных сведений о порядке предоставления муниципальных услуг на информационных стендах, а также на официальном сайте района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для льготной категории граждан (инвалиды, малообеспеченные, незащищенные слои населения).

2. Расширение спортивных площадей для предоставления муниципальных услуг в полном объеме и надлежащего качества.

По итогам проведения мониторинга, контроля, оценки качества

предоставления муниципальных услуг установлено, что муниципальные услуги с неудовлетворительной оценочной характеристикой отсутствуют,

что свидетельствует:

1) о соблюдения регламента предоставления муниципальной услуги;

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

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

4) о соответствии количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.