****

**Ханты – Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область) Муниципальное образование – городской округ город Югорск**

**Администрация города**

**УПРАВЛЕНИЕ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ, СПОРТУ, РАБОТЕ С ДЕТЬМИ И МОЛОДЕЖЬЮ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приказ**

**«\_30\_» \_декабря\_ 2013 г. № \_243\_**

**г. Югорск**

Об утверждении результатов

В целях исполнения постановления администрации города Югорска от 09.02.2012 № 277 «Об оценке потребности в оказании муниципальных услуг в натуральном и стоимостном выражении», с целью осуществления мониторинга потребности в муниципальных услугах в сфере физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью,

1. Утвердить результаты изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в 2013 году (приложения).
2. Учесть полученные рекомендации в ходе проведения изучения мнения населения по предоставлению муниципальных услуг (работ) при организации работы в сфере предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью в 2014 финансовом году и плановом периоде 2015 и 2016 годов.
3. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

**Начальник Управления В.М. Бурматов**

**Приложение**

**к приказу УФКСРДиМ**

 **№ \_243\_ от «\_30\_» декабря 2013**

**Результаты изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в 2013 году.**

В соответствии с постановлением администрации города Югорска от 09.02.2012 № 277 «Об оценке потребности в оказании муниципальных услуг в натуральном и стоимостном выражении», с целью осуществления мониторинга потребности в муниципальных услугах в сфере физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью в 2013 году, среди получателей услуги было проведено анкетирование.

Для проведения оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг в натуральном и стоимостном выражении были использованы и рассмотрены:

- данные статистической, финансовой и оперативной отчетности, отчеты об исполнении муниципальных заданий, данные финансовой и ведомственной отчетности учреждений, подведомственных Управлению, анкетирование населения об оказании муниципальных услуг.

- данные (фактические и прогнозные) о численности контингента потенциальных получателей услуг;

- данные о натуральных объемах фактически предоставленных услуг;

- фактические данные об оплате услуг и структуре их стоимости;

- прогнозы темпов роста (сокращения) отдельных показателей структуры стоимости (себестоимости) услуг.

В ходе проведения оценки в сфере физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью была осуществлена оценка показателей динамики спроса на муниципальные услуги.

Проведение оценки потребности в предоставлении бюджетных услуг в стоимостном выражении произведено на основе результатов оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг в натуральном выражении.

Оценка потребности в муниципальных услугах в сфере физической культуры, спота, работе с детьми и молодежью осуществлялась по муниципальным услугам в соответствии с ведомственным перечнем муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями по физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью в качестве основных видов деятельности:

- организация мероприятий по работе с детьми и молодежью;

- организация отдыха детей в каникулярное время;

- организация занятий физической культурой и массовым спортом;

- дополнительное образование в образовательных учреждениях дополнительного образования детей физкультурно – спортивной направленности.

Категория потребителей муниципальных услуг – физические лица в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ханты – Мансийского автономного округа – Югры.

С целью качественного и достоверного сбора информации использовались различные списки вопросов, адресованных определенной категории обслуживаемых физических лиц по каждой муниципальной услуге. Они включали в себя 2 блока вопросов:

1. «Определение степеникачества и доступности предоставляемых услуг».

Сводные результаты исследования приведены в таблице 1.

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги (работы)** | **Степень****удовлетворенности количеством оказываемых услуг (%)** | **Степень****удовлетворенности качеством оказываемых услуг****(%)** |
| 1. | Организация отдыха детей в каникулярное время | 96,0% | 95,7% |
| 2. | Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью | 89,2% | 93,1% |
| 3. | Реализация дополнительных общеобразовательных программ для детей в учреждениях дополнительного образования | 96,3% | 94,2% |
| 4. | Организация занятий физической культурой и массовым спортом | 97,8% | 98,3% |
|  | Итоговая оценка | 94,82% | 95,32% |

1. «Проблемы, возникающие при предоставлении муниципальных услуг (работ)».

 **«Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Проблема* | *Проблема есть и она существенна* | *Проблема есть, но она**не существенна* | *Проблема отсутствует* |
| Неудобное месторасположение органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 1,5% | 98,5% |
| Неудобный график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу | 1,0% | 6,0% | 93,0% |
| Отсутствие нужной информации по услуге в помещениях органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 2,3% | 97,7% |
| Невозможность получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги | 1,0% | 1,5% | 97,5% |
| Отсутствие условий для подготовки требуемых документов, написания заявлений, заполнения бланков (стол, ручка, бумага и образцы документов) | 0,3% | 1,7% | 98,0% |
| Плохая организация процедуры приема документов | 0,0% | 0,5% | 99,5% |
| Грубость, невнимательность, пренебрежительность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,2% | 1,3% | 98,5% |
| Некомпетентность, неорганизованность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,2% | 0,8% | 99,0% |
| Поборы, вымогательство со стороны работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Высокая стоимость предоставления муниципальной услуги(для платных услуг) | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Отсутствие альтернативных способов информирования о предоставлении муниципальной услуги (Интернет, электронная почта, стенды) | 2,7% | 4,0% | 93,3% |
| Необходимость повторного обращения к работникам органа, предоставляющего муниципальную услугу, по одному и тому же вопросу | 0,9% | 1,2% | 97,9% |

**«Организация отдыха детей в каникулярное время»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Проблема* | *Проблема есть и она существенна* | *Проблема есть, но она**не существенна* | *Проблема отсутствует* |
| Неудобное месторасположение органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Неудобный график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу | 3,0% | 2,2% | 94,8% |
| Отсутствие нужной информации по услуге в помещениях органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,5% | 2,9% | 96,6% |
| Невозможность получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги | 1,0% | 1,5% | 97,5% |
| Отсутствие условий для подготовки требуемых документов, написания заявлений, заполнения бланков (стол, ручка, бумага и образцы документов) | 0,0% | 3,2% | 96,8% |
| Плохая организация процедуры приема документов | 0,0% | 0,9% | 99,1% |
| Грубость, невнимательность, пренебрежительность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 1,1% | 98,9% |
| Некомпетентность, неорганизованность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,4% | 99,6% |
| Поборы, вымогательство со стороны работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Высокая стоимость предоставления муниципальной услуги (для платных услуг) | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Отсутствие альтернативных способов информирования о предоставлении муниципальной услуги (Интернет, электронная почта, стенды) | 1,6% | 2,0% | 96,4% |
| Необходимость повторного обращения к работникам органа, предоставляющего муниципальную услугу, по одному и тому же вопросу | 0,0% | 1,0% | 99,0% |

**«Организация занятий физической культурой и массовым спортом»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Проблема* | *Проблема есть и она существенна* | *Проблема есть, но она**не существенна* | *Проблема отсутствует* |
| Неудобное месторасположение органа, предоставляющего муниципальную услугу | 13,0% | 6,0% | 81,0% |
| Неудобный график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Отсутствие нужной информации по услуге в помещениях органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 9,0% | 91,0% |
| Невозможность получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги | 0,0% | 3,0% | 97,0% |
| Отсутствие условий для подготовки требуемых документов, написания заявлений, заполнения бланков (стол, ручка, бумага и образцы документов) | 15,0% | 12,0% | 73,0% |
| Плохая организация процедуры приема документов | 0,0% | 0,9% | 99,1% |
| Грубость, невнимательность, пренебрежительность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Некомпетентность, неорганизованность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,6% | 99,4% |
| Поборы, вымогательство со стороны работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Высокая стоимость предоставления муниципальной услуги (для платных услуг) | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Отсутствие альтернативных способов информирования о предоставлении муниципальной услуги (Интернет, электронная почта, стенды) | 0,0% | 15,0% | 85,0% |
| Необходимость повторного обращения к работникам органа, предоставляющего муниципальную услугу, по одному и тому же вопросу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |

**«Дополнительное образование в образовательных учреждениях дополнительного образования детей физкультурно – спортивной направленности»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Проблема* | *Проблема есть и она* ***существенна*** | *Проблема есть, но она****не существенна*** | *Проблема* ***отсутствует*** |
| Неудобное месторасположение органа, предоставляющего муниципальную услугу | 9,0% | 12,0% | 79,0% |
| Неудобный график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 2,2% | 97,8% |
| Отсутствие нужной информации по услуге в помещениях органа, предоставляющего муниципальную услугу | 1,5% | 0,9% | 97,6% |
| Невозможность получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги | 0,0% | 1,7% | 98,3% |
| Отсутствие условий для подготовки требуемых документов, написания заявлений, заполнения бланков (стол, ручка, бумага и образцы документов) | 1,9% | 3,2% | 94,9% |
| Плохая организация процедуры приема документов | 0,0% | 0,7% | 99,3% |
| Грубость, невнимательность, пренебрежительность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 1,0% | 99,0% |
| Некомпетентность, неорганизованность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,6% | 99,4% |
| Поборы, вымогательство со стороны работников органа, предоставляющего муниципальную услугу | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Высокая стоимость предоставления муниципальной услуги (для платных услуг) | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Отсутствие альтернативных способов информирования о предоставлении муниципальной услуги (Интернет, электронная почта, стенды) | 0,6% | 2,3% | 97,1% |
| Необходимость повторного обращения к работникам органа, предоставляющего муниципальную услугу, по одному и тому же вопросу | 0,0% | 1,3% | 98,7% |

В результате проведенного анкетирования были получены замечания и предложения от получателей услуги, позволяющие улучшить возможность ее предоставления более обширной категории:

- введение электронной записи на прием к специалистам, оказывающим консультативные, профориентационные услуги, вопросы планирования семьи (психолог);

- рассмотрение вопроса о более «гибком» графике работы специалистов, учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

- предоставление консультационных, информационных услуг посредством сети интернет (электронный вариант).

По результатам обработки полученных данных были получены следующие положительные моменты.

- хорошее качество предоставляемых услуг;

- наличие квалифицированного персонала, оказывающего услуги;

- высокая доступность в получении информации и самой услуги;

- хорошее материально — техническое оснащение учреждения;

* удовлетворенность получателя услуги ее конечными результатами.

Результаты оценки свидетельствуют о наличии общей тенденции увеличения потребности в предоставлении муниципальных услуг. Устранение выявленных недостатков будет способствовать сохранению стабильного спроса населения города на муниципальные услуги в сфере физической культуры, спорта, работы с детьми и молодежью.