

МОНИТОРИНГ

Оценки качества предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие ООП ДОУ»

Целью проведения мониторинга является оценка качества оказания муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие ООП ДОУ» в соответствии с Регламентом оказания услуги, утвержденным Постановлением мэрии города от 13.06.2013 № 1986.

Задачи проведения исследования состоят в том, чтобы:

- определить фактическое соответствие процедуры оказания муниципальной услуги регламенту;
- определить степень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги;
- улучшить качество оказания услуги с учетом пожеланий населения.

Информация об участниках анкетирования.

В анкетировании приняли участие 302 родителя, воспользовавшихся муниципальной услугой. Все респонденты анонимны. Что гарантирует объективность оценки ими качества оказания муниципальной услуги.

Оценка качества предоставления муниципальной услуги

Для анализа мнений участников анкетирования использовались следующие критерии:

- степень информированности получателей услуги о необходимом для ее получения перечне документов.
- степень соответствия регламенту времени регистрации запроса об оказании услуги и его регистрации в реестре.
- степень соответствия регламенту времени ожидания в очереди на прием к специалисту, осуществляющему оказание муниципальной услуги;
- степень удовлетворенности комфортностью помещения, в котором оказывается муниципальная услуга;
- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;
- степень удовлетворенности получателей услуги полностью. Актуальностью и достоверностью информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме.

Респонденты оценивали качество оказания услуги по 10-бальной шкале.

- оценка от «0» до «3» баллов расценивается как «категорически не удовлетворены качеством оказания услуги»;
- оценка от «4» до «6» баллов как «скорее не удовлетворены»;
- оценка от «7» до «9» баллов как «скорее удовлетворены»;
- оценка «10» баллов как «удовлетворены полностью».

Оценка качества оказания услуги в баллах

№ п/п	Наименование показателя	Количество баллов										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	степень информированности получателей услуги о необходимом для ее получения перечне документов	-	-	4	-	-	9	-	21	11	43	222
2	степень соответствия регламенту времени регистрации запроса об оказании услуги и его регистрации в реестре	-	-	-	-	-	3	4	11	23	56	205
3	степень соответствия регламенту времени ожидания в очереди на прием к специалисту, осуществляющему оказание муниципальной услуги	2	-	-	1	-	8	12	4	15	47	213
4	степень удовлетворенности комфортностью помещения, в котором оказывается муниципальная услуга	3	-	5	8	3	18	2	3	22	54	184
5	своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления	3	-	-	4	7	34	17	21	19	31	166
6	степень удовлетворенности получателей услуги полнотой. Актуальностью и достоверностью информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме	2	-	-	-	-	6	9	16	36	68	165

По критерию «степень информированности получателей услуги о необходимом для ее получения перечне документов» количество респондентов распределилось следующим образом:

кол-во баллов	количество респондентов от общего числа опрошенных, оценивших качество оказания муниципальной услуги	
	человек	% от общего числа респондентов
0	0	0
1	0	0
2	4	1,33
3	0	0
4	0	0
5	9	2,98
6	0	0
7	21	6,96
8	11	3,65
9	43	14,24
10	222	73,51

Таким образом, из 302 опрошенных 4 человека (1,33%) категорически не удовлетворены. А 9 человек (2,98%) – скорее не удовлетворены работой отдела образования мэрии города в области информирования о перечне документов,

необходимых для обращения за оказанием муниципальной услуги (приема заявления о постановке в очередь на получение места в ДОУ). В то же время 21 человек (6,96%) – скорее удовлетворены и 222 человек (73,51%) полностью степенью своей информированности о перечне документов.

Мониторинг показал, что только 1,33% обратившихся за оказанием услуги оценивают работу отдела образования по данному вопросу отрицательно. У 9,94% опрошенных есть некоторые замечания, а подавляющее количество респондентов полностью удовлетворено качеством оказания муниципальной услуги по вышеозначенному критерию.

Это означает, что в целом работа отдела образования мэрии города по вопросам информирования населения о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги организована на должном уровне и соответствует Регламенту.

По критерию «степень соответствия регламенту времени регистрации запроса об оказании услуги и его регистрации в реестре» количество респондентов распределилось следующим образом:

кол-во баллов	количество респондентов от общего числа опрошенных, оценивших качество оказания муниципальной услуги	
	человек	% от общего числа респондентов
0	0	0
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	3	1
6	4	1,3
7	11	3,65
8	23	7,62
9	56	18,55
10	205	67,88

Таким образом, из 302 опрошенных заявителей 0% «категорически не удовлетворены», а 2,3% «скорее не удовлетворены» временем регистрации запроса об оказании услуги и его регистрации в реестре. В то же время 11, 27% от общего числа респондентов «скорее удовлетворены», а 86,43% от общего числа респондентов полностью удовлетворены работой отдела образования мэрии города по данному критерию.

Подавляющее число респондентов, положительно оценивших работу отдела образования мэрии города по данному вопросу, позволяет сделать вывод о том, что качество оказания муниципальной услуги по данному критерию соответствует Регламенту.

По критерию «степень соответствия регламенту времени ожидания в очереди на прием к специалисту, осуществляющему оказание муниципальной услуги» голоса респондентов распределились следующим образом:

кол-во баллов	количество респондентов от общего числа опрошенных, оценивших качество оказания муниципальной услуги	
	человек	% от общего числа респондентов
0	2	0,67
1	0	0
2	0	0
3	1	0,34
4	0	0
5	8	2,65
6	12	3,98
7	4	1,33
8	15	4,97
9	47	15,57
10	213	70,53

Таким образом, из 302 опрошенных заявителей 1% «категорически не удовлетворены», а 6,63% «скорее не удовлетворены» временем ожидания в очереди на прием. 4,97% респондентов «скорее удовлетворены», а 86,10% - полностью удовлетворены временем ожидания.

Несмотря на в целом положительную оценку респондентов, следует отметить возросшее (по сравнению с предыдущими критериями) количество людей, не довольных или довольных не в полной мере количеством времени, проведенным в очереди на прием к специалисту отдела образования, осуществляющему оказание муниципальной услуги. Данное обстоятельство указывает на то, что не всегда время ожидания очереди на прием к специалисту соответствует регламенту.

По критерию «степень удовлетворенности комфортностью помещения, в котором оказывается муниципальная услуга» голоса респондентов распределились следующим образом:

кол-во баллов	количество респондентов от общего числа опрошенных, оценивших качество оказания муниципальной услуги	
	человек	% от общего числа респондентов
0	3	1
1	0	0
2	5	1,66
3	8	2,65
4	3	1
5	18	5,96
6	2	0,67
7	3	1
8	22	7,29
9	54	17,88
10	184	60,93

Таким образом, из общего числа респондентов 2,66% «категорически не удовлетворены», а 8,62% «скорее не удовлетворены» комфортностью помещения. А 78,81% - респондентов удовлетворены полностью.

Из всех критериев оценки именно комфортность помещения вызвала наибольшие нарекания респондентов. При этом с большой долей вероятности можно предположить,

что на оценку респондентов по данному критерию напрямую влияет время их нахождения в очереди на прием к специалисту.

По критерию «своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления» мнение опрошенных родителей распределилось следующим образом:

кол-во баллов	количество респондентов от общего числа опрошенных, оценивших качество оказания муниципальной услуги	
	человек	% от общего числа респондентов
0	3	1
1	0	0
2	0	0
3	4	1,33
4	7	2,32
5	34	1.26
6	17	5,63
7	21	6,96
8	19	6,30
9	31	10,27
10	166	54,97

Как следует из таблицы 2,33% респондентов «категорически не удовлетворены», а 6,6% - «скорее не удовлетворены» своевременностью предоставления услуги. В то же время 6,30 – скорее удовлетворены, а 68,82% - «полностью удовлетворены».

Вероятно, что среди людей. Недовольных своевременностью предоставления услуги. Большую долю составляют те родители, дети которых не попали в МДОУ (либо длительное время ожидали своей очереди).

По критерию «степень удовлетворенности получателей услуги полной. Актуальностью и достоверностью информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме» голоса респондентов распределились так:

кол-во баллов	количество респондентов от общего числа опрошенных, оценивших качество оказания муниципальной услуги	
	человек	% от общего числа респондентов
0	2	0,67%
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	6	1,99
6	9	2.98
7	16	5,30
8	36	11,92
9	68	22.52
10	165	54,64

Таким образом, 0,67% респондентов «категорически не удовлетворены», 1.99% - «скорее не удовлетворены» качеством информации (в том числе в электронной форме) о порядке предоставления услуги. Большая часть респондентов – 94,38% оценивают качество предоставления информации положительно, а 77,16% из них - удовлетворены полностью. Вероятно большая часть отрицательных оценок связана с недостаточным предоставлением информации именно в электронной форме, позволяющей посетителям существенно сэкономить свое время.

В целом же нужно отметить, что по каждому критерию подавляющее большинство респондентов оценили качество предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие ООП ДОУ» положительно.

Предложения по улучшению качества муниципальной услуги, внесенные респондентами

Из общего числа опрошенных – 302 человека. Лишь 42 респондента выразили пожелания по улучшению качества оказания муниципальной услуги, что составляет 13,91%. То есть активность респондентов в плане внесения предложений была невысокой.

№ п/п	Содержание пожелания	кол-во респондентов, высказавших пожелание
1	Разделить очередь, убрать единую	15
2	Постройте побольше детских садов	31
3	Увеличить кол-во специалистов	2
4	Не хватает электронной очереди	6
5	Чтобы своевременно предоставляли места	2
6	Увеличить зарплату работникам учреждений	1
7	Решить проблемы с большими очередями	1
8	Открытый доступ к информации в Интернете	1
9	Больше приемных дней	5
10	Сделать полный рабочий день для специалистов	1
11	Сократить очередь в детские сады	1
12	Больше информации в СМИ	1
13	Возможность обращения посредством Интернета	1
14	Сделать сайт с доступной информацией	1
15	Написать электронный адрес на стенде	1
16	Сделать процедуру проще	1
17	Установите информационную систему в холле	2
18	Нет на сайте госуслуги	1
19	Улучшить условия труда инспекторов (отдельный кабинет)	4
20	Улучшить информационное общение с мамочками	1
21	Увеличение образовательных учреждений	1

Примечание: 1. Одним из респондентов были высказаны два пожелания. 2. Пожелания переданы в том виде. В котором они указаны в анкетах.

Анализ предложений показывает:

1. Наиболее популярное пожелание, высказанное в той или иной форме (№4,8,12,13,14,15,17,18) касается усовершенствования качества предоставления муниципальной услуги в электронной форме через сеть Интернет. Такое пожелание высказали 14 респондентов из 42 (33,34%)
2. Второе по популярности пожелание (№2,5,11,21) связано с увеличением количества мест в МДОУ. Это пожелание высказали 31 из 42 респондентов (73,8%)
3. Так же 9 респондентов из 42 (21,43%) высказали пожелания по улучшению работы отдела образования. Которые должны сократить время нахождения людей в очереди на прием к специалисту (№3.7.9,10)
4. Пожелания, касающиеся отмены единой очереди, улучшения комфортности условий труда специалистов отдела образования, осуществляющих оказание муниципальной услуги, упрощение процедуры, а так же улучшения информационного общения высказаны в единичном экземпляре.

Выводы и предложения

В целом получатели муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие ООП ДОУ» оценивают качество ее предоставления положительно, то есть качество оказания муниципальной услуги соответствует установленному регламенту.

Для улучшения качества предоставления муниципальной услуги необходимо:

1. Улучшить качество предоставления муниципальной услуги и информированности о ней населения через сеть Интернет, что сократит количество личных обращений граждан в отдел образования мэрии города, тем самым уменьшив время ожидания в очереди на прием к специалистам.
2. Увеличить количество мест в ДОУ. Что положительным образом отразится на своевременности предоставления муниципальной услуги.