

## Сводный отчет по результатам опроса граждан Андроповского района, проведенного по итогам деятельности в 2016 году

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями бюджетной сферы Андроповского муниципального района Ставропольского края, оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края, структурными подразделениями администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края в 2016 году проведены опросы по изучению мнения населения Андроповского района о деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края. Опросы проводились в соответствии с Порядком организации проведения опроса населения для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края и качества муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края от 15 августа 2013 г. № 500.

Целью проведения опросов является изучение мнения населения о деятельности органов местного самоуправления, а также о качестве и востребованности населением муниципальных услуг.

Опросы проводились методом анкетирования.

Всего в опросах приняли участие 2 886 человек различных возрастных групп, в том числе по направлениям:

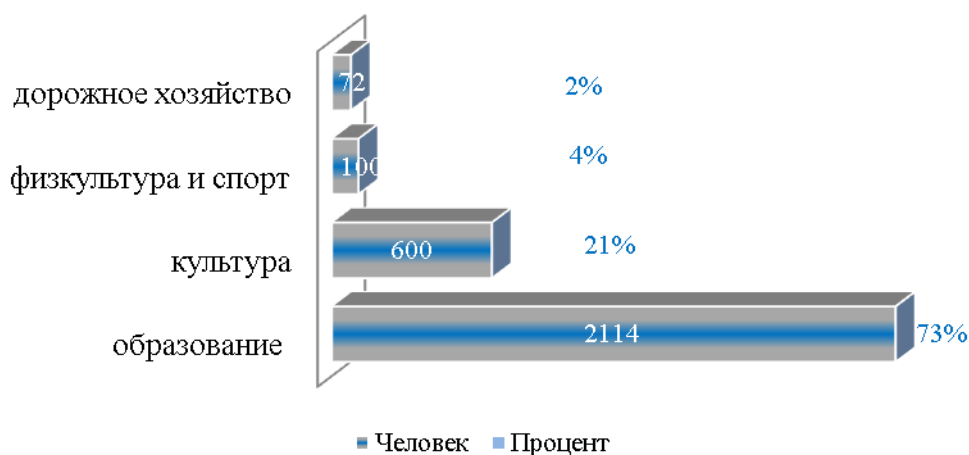


Рис. 1. Структура опрошенных в разрезе отраслей

Численность респондентов составила 8,3 процентов от общего числа жителей района.

В разрезе возрастных групп респонденты распределились по следующим категориям:

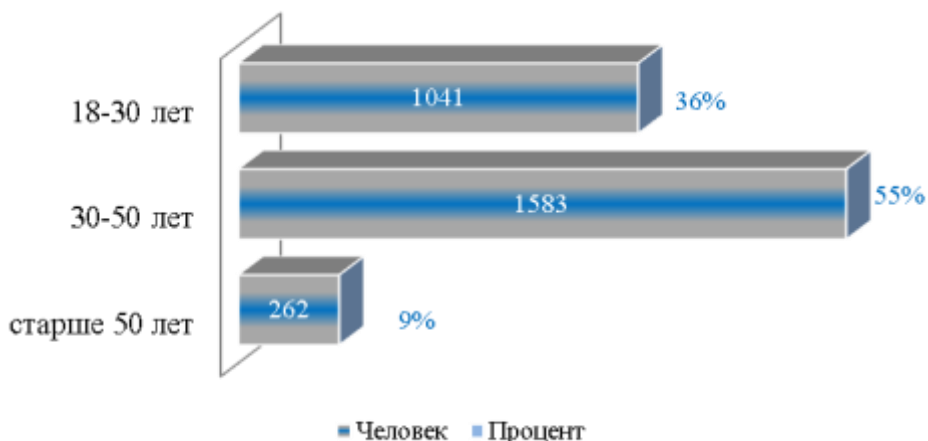


Рис.2. Структура опрошенных по возрастным категориям всех отраслей

В связи с тем, что при ответе на вопросы анкеты респонденты выражали свое мнение не по всему спектру анализируемых услуг, анализ качества предоставляемых муниципальных услуг проведен по количеству ответивших на раздел анкеты.

**В области образования** 2 114 респондентам было предложено оценить качество оказания муниципальных образовательных услуг, оказываемых:

детскими дошкольными организациями;

общеобразовательными организациями;

организациями дополнительного образования (за исключением организаций спортивной направленности);

организациями дополнительного образования спортивной направленности;

в общеобразовательных организациях, занимающихся организацией летнего отдыха детей.

В разрезе возрастных групп респонденты распределились по следующим категориям:

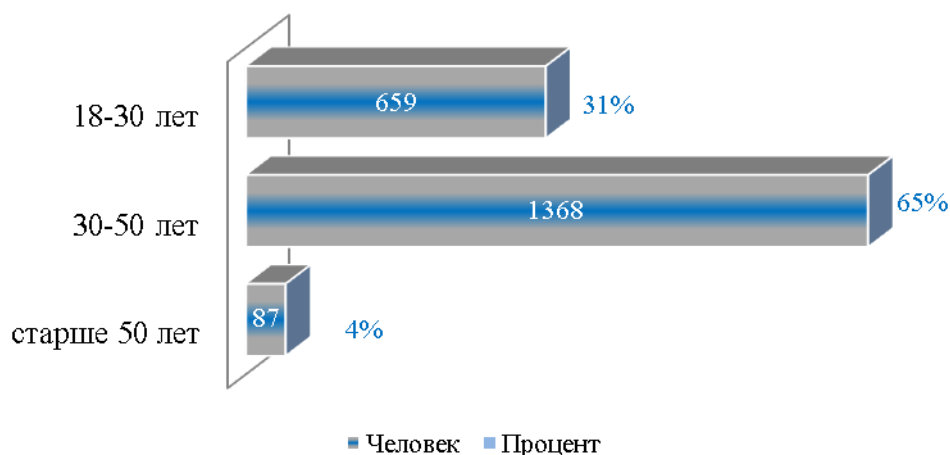


Рис. 3. Структура опрошенных респондентов по возрастным категориям в сфере образования

Обобщенные результаты по оценке качества оказываемых образовательными организациями муниципальных услуг представлены на рисунке 4.

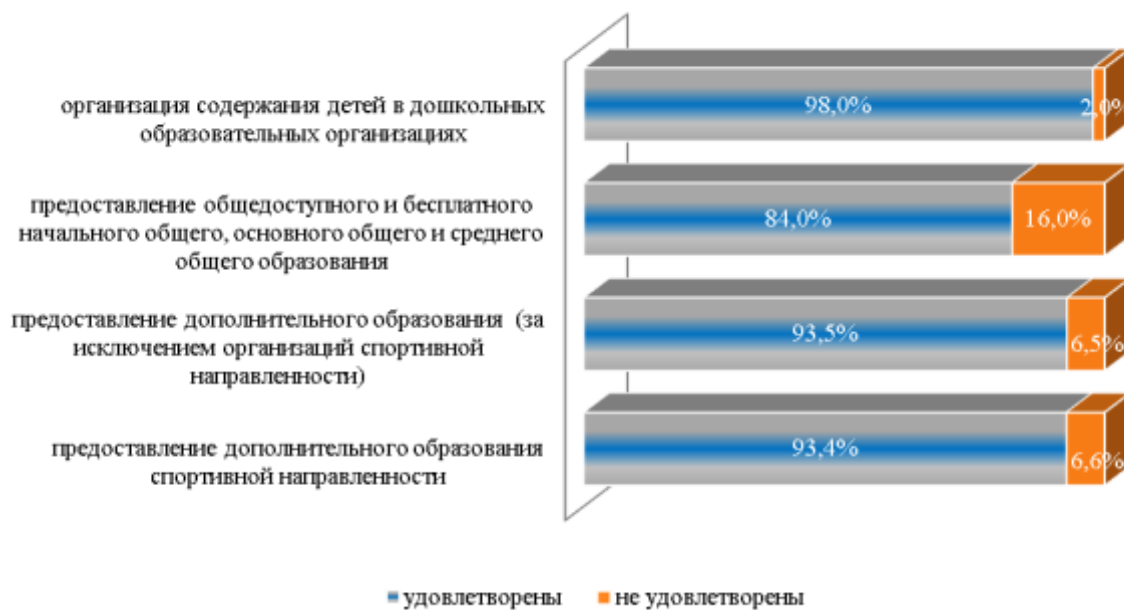


Рис. 4. Оценка качества образовательных услуг

**В дошкольном образовании:** 98 процентов респондентов считают, что оказанные муниципальные услуги в дошкольном образовании в целом соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 81 процент и «скорее удовлетворен» - 17 процентов, «затрудняюсь ответить» - 0,1 процент.

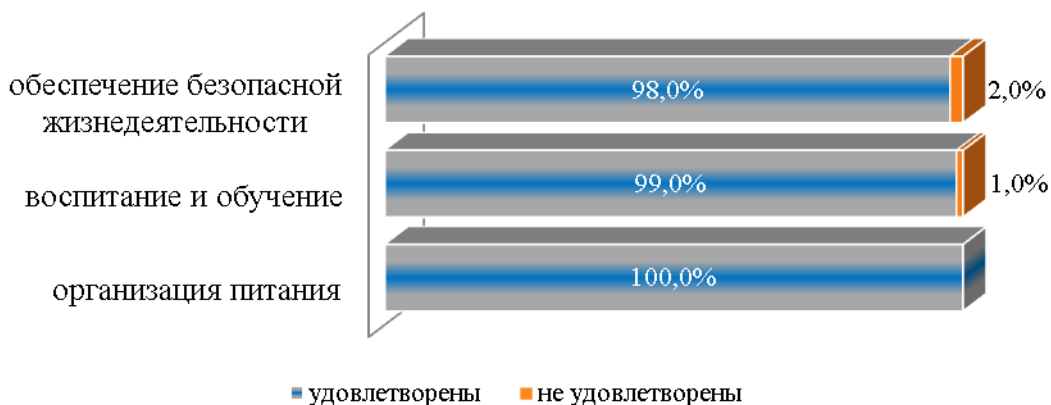


Рис. 5. Оценка качества муниципальных услуг в дошкольном образовании

Наиболее высокий положительный ответ дают опрошенные респонденты по вопросам отсутствия очередности в детские дошкольные учреждения для детей в возрасте от 3-х до 7 лет, воспитания и обучения детей по программам дошкольного образования.

Остальные 2 процента респондентов отметили необходимость разнообразить формы просветительской работы с родителями, добиваться более тесного сотрудничества, систематически проводить собеседования по вопросам воспитания, обучения и развития воспитанников.

Кроме того, на вопрос о недостатках детского дошкольного образования наиболее значимыми отрицательными ответами являются: оснащение групп игровым материалом, укрепления материально-технической базы (необходи-

мость проведения ремонтных работ, в части замены оконных блоков на металлопластиковые, ремонта системы отопления, замены газового оборудования, ремонту кровли, отсутствие наружного освещения по периметру зданий).

**В общем образовании:** 84 процента респондентов считают, что в целом муниципальные услуги, оказываемые общеобразовательными организациями, соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 76 процентов и «скорее удовлетворен» - 8 процентов, «затрудняюсь с ответом» - 0,1 процента. 16 процентов респондентов не удовлетворяет выполнение требований к организации предоставления общего образования и информационному обеспечению муниципальной услуги.

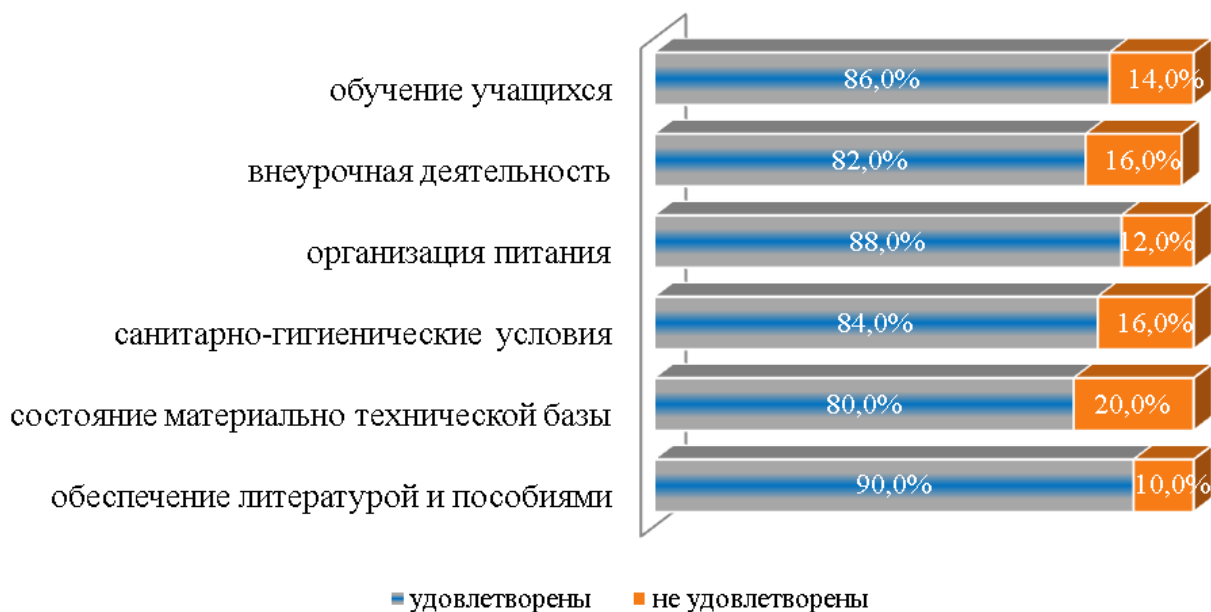


Рис.6. Оценка качества общеобразовательных услуг в общем образовании

Наиболее высокий положительный ответ респондентов имели вопросы по обеспечению нормальной и безопасной жизнедеятельности учащихся, обучению учащихся в соответствии с требованиями Госстандарта общего образования, обеспечению литературой и пособиями.

**В дополнительном образовании:** 93,5 процентов респондентов считают, что оказанные муниципальные услуги организациями дополнительного образования (за исключением спортивной направленности), соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 75 процентов и «скорее удовлетворен» - 18,5 процентов, «затрудняюсь с ответом» - 0,1 процент, 6,5 процента респондентов не удовлетворены работой ДОУ.

Наибольшую оценку получили вопросы по обеспечению нормальной и безопасной жизнедеятельности детей в период школьных каникул, по образовательным услугам, направленным на повышение интеллектуального уровня детей, расширение их кругозора.

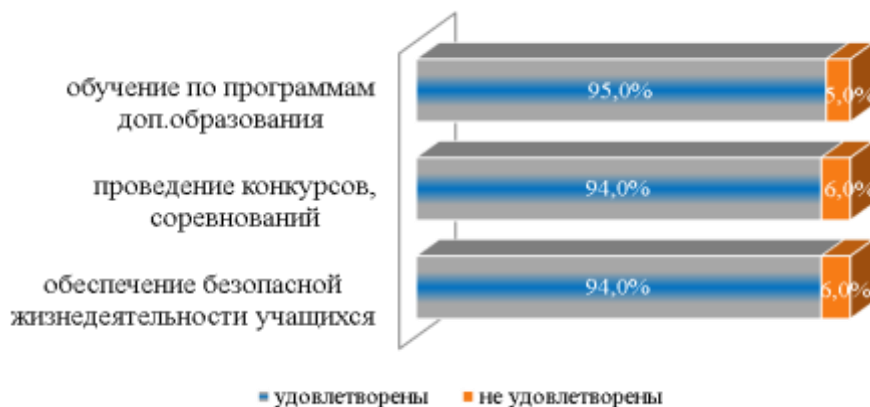


Рис.7. Оценка услуг организаций дополнительного образования (без организаций спортивной направленности)

93,4 процента респондентов считают, что оказанные муниципальные услуги организациями дополнительного образования спортивной направленности также соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 80 процентов и «скорее удовлетворен» - 13,4 процентов, «затрудняюсь ответить» - 0,1 процент.

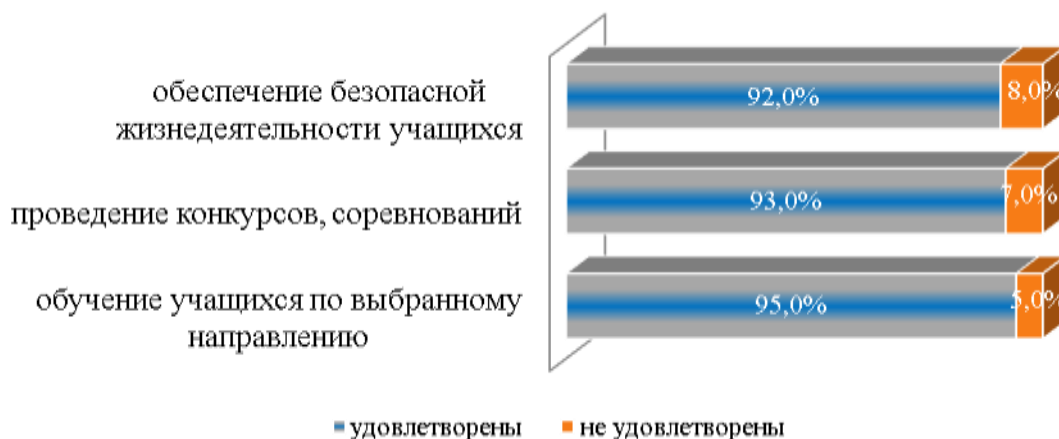


Рис.8. Оценка услуг организаций дополнительного образования спортивной направленности

Остальные 6,6 процентов респондентов отметили необходимость обновления материально-технической базы.

Из анализа представленных данных следует, что основную часть респондентов устраивает качество образовательных услуг, как в целом, так и по видам услуг. Наименее удовлетворительными из них являются:

в организациях общего образования - услуги по организации питания и состояние материально-технической базы;

в организациях дополнительного образования (без организаций спортивной направленности) – обеспечение нормальной и безопасной жизнедеятельности учащихся.

В ходе проведенного опроса респондентами внесены предложения о необходимости:

разнообразия форм просветительской работы с родителями, путем тесного сотрудничества с ними, за счет систематического проведения собеседова-

ний по вопросам воспитания, обучения и развития детей (в сфере дошкольного образования);

обновления материально-технической базы (дополнительное образование).

Однако, в целом по результатам проведенного опроса, сложилась положительная оценка потребителями качества оцениваемых муниципальных услуг в отрасли образования.

Мониторинг не выявил нарушений требований к стандартам качества оказываемых образовательных услуг.

**В сфере культурно-массового обслуживания** опрос о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере культуры проведен среди 600 респондентов:

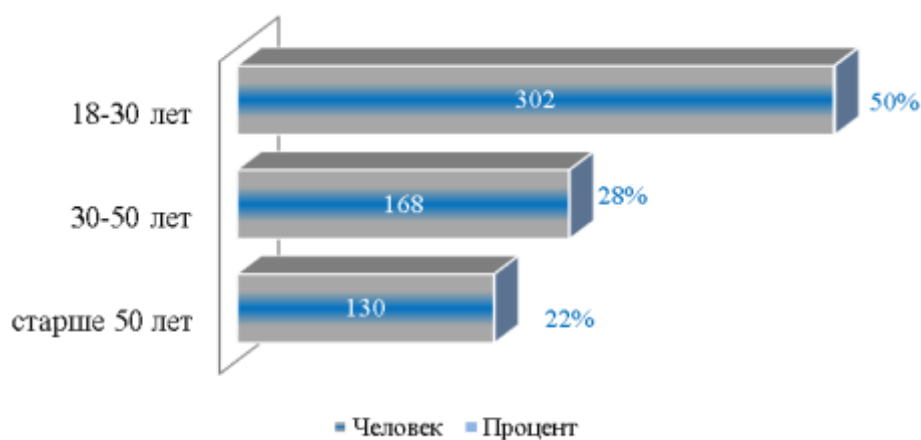


Рис.9. Структура опрошенных по возрастным категориям в сфере культурно-массового обслуживания

Респондентам было предложено оценить качество муниципальных услуг по видам оказываемых услуг:

организация предоставления услуг дополнительного образования в сфере культуры;

организация библиотечного обслуживания населения;

организация досуга и обеспечение населения услугами организаций культуры на базе учреждений клубного типа;

организация деятельности коллективов местного традиционного художественного творчества.

Статистические данные свидетельствуют, что услуги в сфере культурно-массового обслуживания, безусловно, востребованы населением.

В ходе исследования были отмечены направления, нуждающиеся в улучшении качества оказываемых услуг – разнообразие форм проведения массовых мероприятий, материально-техническое оснащение помещений, что является немаловажными факторами, влияющими на процент удовлетворенности услугами в сфере культурно-массового обслуживания и будут использованы в работе по улучшению деятельности организаций данной отрасли.

Степень удовлетворенности населения качеством услуг в сфере культурно-массового обслуживания в разрезе каждой услуги представлена на рисунке

10.

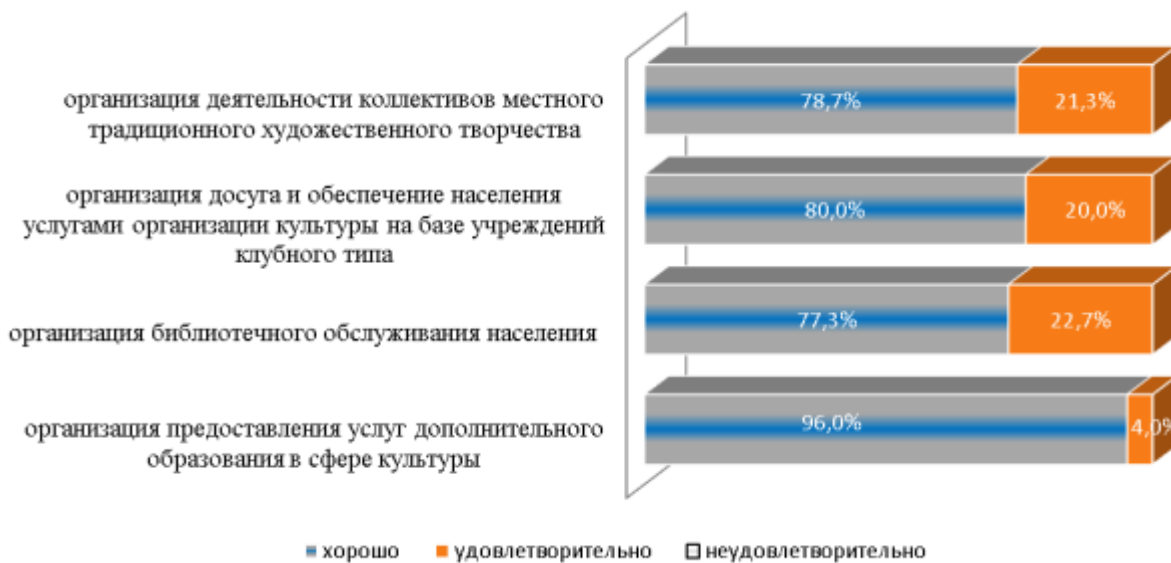


Рис.10. Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере культурно-массового обслуживания

В целом анализ состояния культурно-массового обслуживания и качества предлагаемых услуг подтвердил удовлетворенность населения предлагаемыми услугами.

**В области физкультурно-массовых мероприятий** оценка муниципальной услуги также проведена по возрастным категориям среди 100 респондентов:

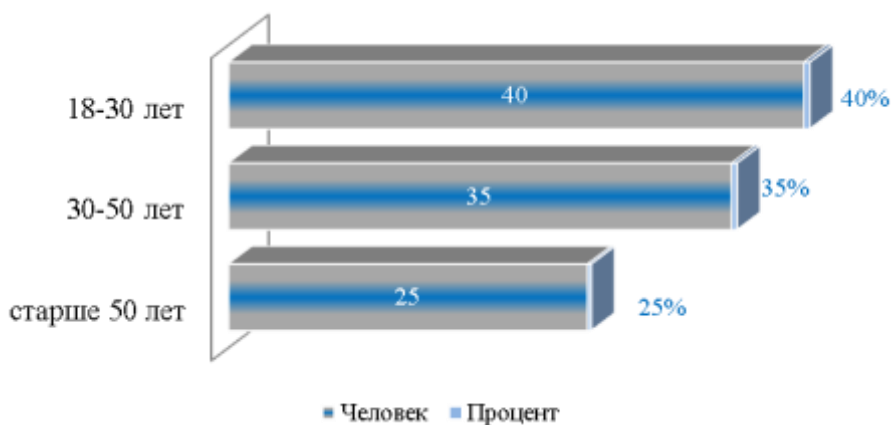


Рис.11. Структура опрошенных в сфере физкультурно-массовых мероприятий

Количество проводимых физкультурно-массовых мероприятий оценивают положительно преимущественно возрастной группой населения от 18 до 30 лет. Результаты проведенного опроса представлены на рисунке 12.

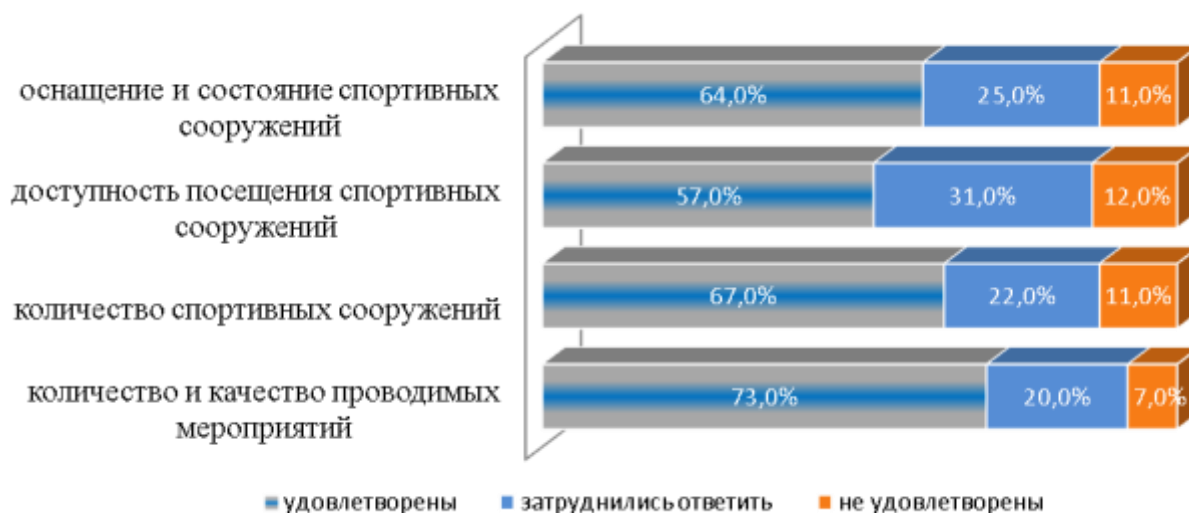


Рис.12. Удовлетворенность потребителей представленными услугами в области физической культуры и спорта

При проведении опроса жителей о степени удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления и качеством предоставляемых муниципальных услуг в области физической культуры и спорта в 2016 году на вопрос: «Удовлетворяет ли Вас доступность посещения спортивных сооружений (спортивные залы, спортивные площадки)?» из числа опрошенных 57 процентов респондентов дали ответ - «удовлетворен полностью», либо «скорее удовлетворен». Низкий показатель оценки качества данных услуг обусловлен тем, что основная масса спортивных сооружений находится в ведении образовательных организаций Андроповского района, где ужесточены требования к пропускному режиму на вышеуказанных объектах.

В целях возможности проведения самостоятельных занятий физической культурой и спортом в выходные дни и в вечернее время различных слоев населения предполагается обеспечить доступность спортивных сооружений, находящихся в шаговой доступности по их месту жительства по согласованию с руководителями, в чьем ведении находятся данные объекты.

Подводя итог, о степени удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг в области физической культуры и спорта, имеющей достаточный уровень, можно отметить основные направления работ по ее совершенствованию:

пропаганда здорового образа жизни, что позволит увеличить количество населения, систематически занимающегося физической культурой и спортом;

увеличение количества и разнообразия проводимых мероприятий спортивной направленности, особенно для лиц старше 50 лет (дартс, стрельба из пневматической винтовки и т.п.), организация проведения районных Спартакиад среди различных категорий населения района;

обеспечение спортивным инвентарем и оборудованием существующие спортивные сооружения, а также участников, защищающих честь района на краевых, региональных и Всероссийских соревнованиях.

В опросе о **техническом состоянии, ремонте и содержании автомобильных дорог** Андроповского муниципального района приняли участие 72 респондента:



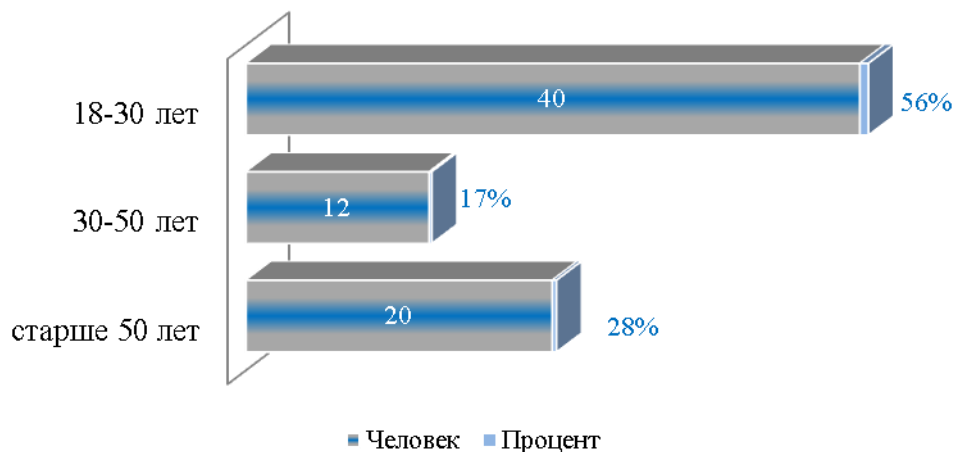


Рис.13. Структура опрошенных по возрастным категориям в сфере дорожного хозяйства

Более 70 процентов респондентов дали положительную оценку по сути проводимого опроса:

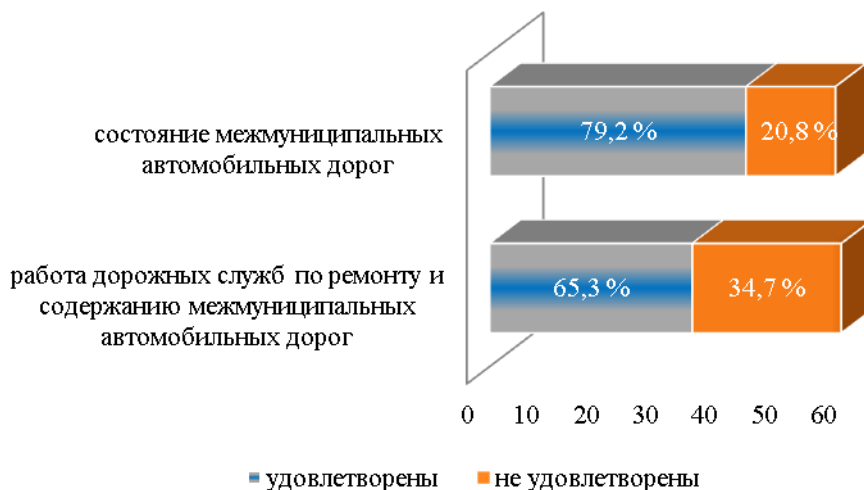


Рис.14. Удовлетворенность потребителей представленными услугами о техническом состоянии, ремонте и содержании автомобильных дорог

Проблема обеспечения безопасности дорожного движения относится к приоритетным задачам развития района, так как дорожно-транспортные происшествия наносят экономике значительный ущерб.

Проведенное исследование позволило сделать вывод о том, что за последние годы произошло значительное увеличение количества транспортных средств у населения, объема перевозимых грузов сельскохозяйственными предприятиями. По-прежнему превышена транспортная нагрузка на автомобильные дороги общего пользования более чем в 2 раза, что приводит к снижению уровня безопасности дорожного движения. В результате чего, более 2/3 автомобильных дорог района не соответствует нормативным требованиям, так как имеют высокий уровень физического износа дорожного покрытия.

Выполнение ремонта дорог будет способствовать повышению надежности и безопасности дорожного движения на автомобильных дорогах, снижению доли протяженности на территории Андроповского района автомобильных до-

рог общего пользования местного значения, не отвечающим нормативным требованиям и снижению количества дорожно-транспортных происшествий.

В целом результаты проведенного анкетирования граждан Андроповского района по рассматриваемым вопросам можно считать положительными.

При этом, наиболее низкий показатель оценки сложился по обслуживанию автомобильных дорог местного значения, наиболее высокий – в образовании.

Вместе с тем, уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг соответствует оценке «достаточный». Мнение населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг в целом по всем оказываемым услугам определено, в достаточной степени, однозначно.

Результаты данного опроса будут учтены при распределении дополнительных доходов бюджета Андроповского муниципального района - остатков средств на 01 января 2017 года для финансового обеспечения дополнительной потребности в средствах, а также при формировании показателей расходной части бюджета Андроповского муниципального района Ставропольского края на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов.

Руководитель Финансового управления  
администрации Андроповского  
муниципального района

Н.Р. Заднепровская