**Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг**

**МДОУ Овсянковский ДС «Колосок»**

**2014 год.**

Таблица 1. Анализ соблюдения требований к порядку предоставления муниципальной услуги.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Положение (пункт) адм. регламента** | **Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)** | **Чем подтверждается оценка (опрос заявителей, фотоматериалы, визуальный анализ, анализ документов и т.д.)** | **Комментарии**  |
| 1 | Сроки предоставления услуги | 5 | Опрос заявителей, анализ документов |  |
| 2 | Состав и порядок предоставления документов | 5 | Опрос заявителей, анализ документов |  |
| 3 | Требования к местам приема граждан | 4 | Опрос заявителей, анализ документов |  |
| 4 | Порядок информирования | 5 | Материалы родительского уголка, собеседования с родителями, анализ документов |  |
| 5 | Порядок консультирования | 5 | Контроль материалов родительского уголка, опрос заявителей, анализ документов |  |
| 6 | Порядок обжалования | 4 | Контроль журнала регистрации заявлений, собеседования с родителями |  |
|  | **Средняя оценка** | **4.7** |  |  |

Таблица 2. Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Значение коэффициента качества** **исполнения административного** **регламента, %** | **Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента** |
| 1. | 93.2 | Отличный |

Таблица 3. Анализ соблюдения административных процедур.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование административной процедуры (действия)** | **Действие выполняется** | **Соблюдение срока** | **Соблюдение требований к оформлению документов** | **Соблюдение критериев принятия решения** | **Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям адм регламента (оценка в баллах)** | **Чем подтверждается оценка (интервью со служащими, анализ документов и т.д.)** | **комментарии** |
| 1 | Изучение потребности в создании, реорганизации или ликвидации ДОУ | + | + | + | + | **5** | Интервью со служащими, анализ документов |  |
| 2 | Внесение предложений о создании, реорганизации или ликвидации ДОУ |  |  |  |  |  | Интервью со служащими, анализ документов |  |
| 3 | Разработка программ развития | **+** | **+** | **+** | **+** | **5** | Интервью со служащими, анализ документов |  |
| 4 | Организация работы с кадрами:-организация и проведение аттестации пед. работников;- подготовка и проведение метод. объединений;- осуществление индивидуальных консультаций для работников ДОУ;- организация курсовой подготовки. | **+****+****+****+** | **+****+****+****+** | **+****+****+****+** | **+****+****+****+** | **5****5****5****5** | Интервью со служащими, анализ документовИнтервью со служащими, анализ документовИнтервью со служащими, анализ документовИнтервью со служащими, анализ документов |  |
| 5 | Осуществление контроля:-за исполнением нормативно - правовых актов;- за качеством реализации образовательных программ;- за качеством предоставляемого общедоступного бесплатного образования;- за деятельностью МДОУ в области воспитания и обучения детей. | **+****+****+****+** | **+****+****+****+** | **+****+****+****+** | **+****+****+****+** | **5****5****5****5** | Интервью со служащими, анализ документовинтервью со служащими, анализ документовИнтервью со служащими, анализ документовИнтервью со служащими, анализ документов |  |

Таблица 4. Наличие должностных регламентов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень ответственных лиц (из текста административного регламента)** | **Должности в объекте мониторинга** | **Наличие должностного административного регламента (да, нет)** | **Наличие должностной инструкции (да, нет)** |
| 1. | Заведующий МДОУ | Заведующий МДОУ | нет | да |
| 2. | Работники МДОУ | Работники МДОУ | нет | да |
| 3. | Медицинский работник МДОУ | Медицинский работник МДОУ | нет | да |
| 4. | Персонал МДОУ | Персонал МДОУ | нет | да |

Таблица 5. Соответствие должностного регламента в части административных процедур.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Положения административного регламента, относящиеся к должности (роли)** | **Наличие положений в должностном регламенте (инструкции), соответствующих положениям****административного****регламента** | **Комментарии** |
| 1. | Качество исполнения и доступности муниципальной услуги | 2 |  |
| 2. | Создание комфортных условий для потребителей муниципальной услуги | 2 |  |
| 3. | Определение сроков и последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги | 2 |  |
| 4. | Ответственный за предоставление муниципальной услуги | 2 |  |
| **Итого:** | **2** |  |

Таблица 6. Профессиональные знания и навыки.

|  |
| --- |
| Наименование должности: **Заведующий МДОУ Овсянковский ДС «Колосок»**Источник информации: (должностной регламент или должностная инструкция) |
|  | Оценка | Комментарии |
| Профессиональные знания | 5 |  |
| Профессиональные навыки | 5 |  |
| Итого | 5 |  |

|  |
| --- |
| Наименование должности: **работники** **МДОУ Овсянковский ДС «Колосок»**Источник информации: (должностной регламент или должностная инструкция) |
|  | Оценка  | Комментарии  |
| Профессиональные знания | 5 |  |
| Профессиональные навыки | 5 |  |
| Итого | 5 |  |

|  |
| --- |
| Наименование должности: **медицинский работник** **МДОУ Овсянковский ДС «Колосок»**Источник информации: (должностной регламент или должностная инструкция) |
|  | Оценка  | Комментарии  |
| Профессиональные знания | 5 |  |
| Профессиональные навыки | 5 |  |
| Итого | 5 |  |

|  |
| --- |
| Наименование должности: **персонал** **МДОУ Овсянковский ДС «Колосок»**Источник информации: (должностной регламент или должностная инструкция) |
|  | Оценка  | Комментарии  |
| Профессиональные знания | 5 |  |
| Профессиональные навыки | 5 |  |
| Итого | 5 |  |

Таблица 7. Общие выводы по итогам анализа.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень ответственных (из текста административного регламента)** | **Должности в объекте мониторинга** | **Предмет анализа по каждой должности (должностной регламент, должностная инструкция)** | **Общая оценка по описанию процедур в должностном регламенте (из таблицы 5)** | **Общая оценка по описанию знаний и навыков в должностном регламенте (из табл 6)** |
| 1 | Руководитель муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Руководитель муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Должностная инструкция | 2 | 5 |
| 2 | Медицинский работник муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Медицинский работник муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Должностная инструкция | 2 | 5 |
| 3 | Работники муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Работники муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Должностная инструкция | 2 | 5 |
| 4 | Персонал муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Персонал муниципальногодошкольного образовательного учреждения | Должностная инструкция | 2 | 5 |

Таблица 8. Проблемы ресурсного обеспечения исполнения административного регламента.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Положение (пункт) административного регламента** | **Причина неисполнения положений административного Регламента** | **Комментарии**  |
| 1 | Порядок консультирования | Выполняется полностью. Требования по ведению документации выполняются полностью. | По мнению родителей, пункты административного регламента выполняются, жалоб не было. |
| 2 | Порядок обжалования | Отсутствие достаточного количества сотрудников. В основном выполняется полностью. По документам все требования выполняются. | Жалоб не было. |

Таблица 9. Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Фактор удовлетворенности**  | **Количество опрошенных** | **Оценка удовлетворенности в баллах** | **Ку** | **Ку (%)** |
| 1 | Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга | 65 | 5 | 4.7 | 94 |
| 2 | Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 65 | 4 | 4.7 | 94 |
| 3 | Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга | 65 | 5 | 4.7 | 94 |
| 4 | Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения) | 65 | 5 | 4.7 | 94 |
| 5 | Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга  | 65 | 4 | 4.7 | 94 |
| 6 | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 65 | 5 | 4.7 | 94 |
| Итого: | **28** | **28.2** | **94%** |

Таблица 10. Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Значение коэффициента** **удовлетворенности, %** | **Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности** |
| 1. | 94% | Отличный |

Таблица 11 Анализ качества предоставления муниципальной услуги.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование структурного подразделения (учреждения)** | **Наименование административного регламента** | **Общее количество поступивших обращений** | **Количество услуг, предоставленных в срок** | **Количество услуг, предоставленных с нарушением срока** | **Количество отказов в предоставлении услуг** | **Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа** | **Количество удовлетворенных жалоб** | **Количество жалоб, признанных необоснованными** |
| 1 |  МДОУ Овсянковский ДС «Колосок» | По предоставлениюобщедоступного бесплатного дошкольного образования вмуниципальных дошкольных образовательных учреждениях Зейского района  | 28 | 15 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 |

Общее количество, поступивших обращений на получение муниципальной услуги взято за 2014 год.

По результатам анализа коэффициента качества исполнения административного регламента муниципальной услуги составляет 93.7 %.

Заведующий МДОУ  Т. А. Бессонова.