

Отчет
о результатах проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг, предоставляемых Управлением по физической культуре и
спорту Администрации МГО, за 2024 год.

В целях реализации постановления Администрации Миасского городского округа от 05.08.2024 года № 4242 «О мониторинге качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе и признании утратившим силу постановления Администрации Миасского городского округа от 15.11.2013 года № 7332» Управлением по физической культуре и спорту Администрации МГО проведен ежегодный мониторинг качества предоставления следующих муниципальных услуг:

- «Присвоение спортивных разрядов»
- «Присвоение квалификационных категорий спортивных судей»

Отчетный период: календарный 2024 год.

При проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг использовались отчетные данные статистических форм 1-ГМУ, 2-ГМУ «Сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» и следующие основные нормативные правовые акты:

- постановление Администрации Миасского городского округа от 11.02.2016 года № 707 «Об утверждении Перечней муниципальных и государственных услуг, предоставляемых в Миасском городском округе, и назначении должностных лиц, ответственных за качество предоставления муниципальных и государственных услуг независимо от формы их предоставления» (с учетом изменений от 27.12.2024 года);

- административные регламенты по предоставлению муниципальных услуг, утвержденные постановлениями Администрации МГО – от 19.08.2022 № 3898 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Присвоение спортивных разрядов» и от 23.08.2022 г. № 4017 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Присвоение квалификационных категорий спортивных судей»

Целью проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - Мониторинг) является выявление, анализ и оценка фактических параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальной услуги участником Мониторинга - Управлением по физической культуре и спорту Администрации МГО.

1. Предоставление муниципальных услуг.

В рамках Мониторинга были исследованы и проанализированы услуги, предоставляемые участником Мониторинга, по наиболее массовым и востребованным муниципальным услугам, отраженным в нижеприведенной таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Массовая социально значимая услуга да/нет	Наименование участника Мониторинга, ответственного за предоставление муниципальной услуги
1	Присвоение спортивных разрядов	да	Управление по физической культуре и спорту Администрации МГО
2	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей	да	Управление по физической культуре и спорту Администрации МГО

Вышеуказанные услуги включены в Перечень муниципальных услуг в Миасском городском округе, утвержденный постановлением Администрации МГО от 11.02.2016 года № 707 (с учетом изменений от 27.12.2024 года).

В ходе проведения мониторинга систематизированы сведения о соблюдении основных требований предоставления муниципальных услуг, установленных в рамках реализации Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и представлены в нижеприведенной таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Основные требования предоставления муниципальных услуг, установленные Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ				
		Наличие административ -ного регламента по предоставлени ю услуги	Сведения об опубликовании в АИС «Реестр гос. и мун. услуг (функций)»	Размещение сведений об услуге на Едином портале гос. и мун. услуг (функций)	Возможность получения услуги в электронном виде через Единый портал гос. и мун. услуг (функций)	Возможность получения услуги через ТО ОГАУ «МФЦ Челябинской области» в МГО
Управление по физической культуре и спорту Администрации МГО						
1	Присвоение спортивных разрядов	утвержден	опубликованы	размещены	да	нет
2	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей	утвержден	опубликованы	размещены	да	нет

Мониторинг проводился участником Мониторинга путем проведения анкетирования заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг.

По муниципальным услугам за последние три года наблюдается рост количества обращений заявителей. Динамика предоставления муниципальных услуг за 2022-2024 года отражена в таблице 3.

Таблица 3

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество поступивших обращений, шт			Динамика роста 2024 года к 2022 году	
		за 2022 год	за 2023 год	за 2024 год	количество, шт	%
1	Присвоение спортивных разрядов	217	675	480	+ 263	в 2,2 раза
2	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей	31	48	80	+ 49	в 2,6 раза

Результаты проведенного Мониторинга отражены в приложениях № 1-2 к настоящему отчету о результатах проведения Мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе за 2024 год.

2. Способы сбора данных и описание респондентов.

Оценка удовлетворенности заявителей по муниципальным услугам проводилась путем проведения анкетирования заявителей по различным каналам:

- офлайн-каналам (на бумажном носителе при очном обращении заявителя к участнику Мониторинга);
- онлайн-каналам (по ссылке на официальном сайте и в официальных группах социальных сетей Администрации МГО <https://forms.yandex.ru/u/66f54a4c02848f417d2d4054>).

Структура каналов анкетирования заявителей отражена в диаграммах.



Анкетированием было охвачено:

Присвоение разрядов - 237 респондентов, что составляет 49% от общего количества обратившихся заявителей

Присвоение квалификационных категорий спортивных судей – 51 респондент, составляет 64% от общего количества обратившихся заявителей

Структура респондентов в разрезе муниципальных услуг за 2024 год отражена в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	2024 год				
		Количество поступивших обращений, шт	Количество респондентов, ед			Удельный вес респондентов, %
			ВСЕГО	ФЛ, самозанятые	ЮЛ, ИП	
		1-ГМУ	сумма	п.20 Анкеты		
1	Присвоение спортивных разрядов	480	237	0	237	49%
2	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей	80	51	0	51	64%
	ИТОГО:	560	288	0	288	51%

Структура респондентов отражена следующим образом:

Присвоение спортивных разрядов:

Статус респондентов:

- Юридические лица (спортивные школы, федерации по видам спорта) - 100 % или 237 ед

Пол респондентов – представителей юридического лица:

- Женщины – 99% или 234 чел,

- Мужчины – 1% или 3 чел.

Возраст респондентов – представителей юридического лица:

- 18-29 лет - 41% или 97 чел;

- 30-44 года – 58% или 139 чел;

- 61 год и старше – 1% или 1 чел.

Профессиональное образование респондентов – представителей юридического лиц:

- высшее – 96,6 % или 229 чел

- среднее специальное – 3,3 % или 8 чел

Присвоение квалификационных категорий спортивных судей:

Статус респондентов:

- Юридические лица (спортивные школы, федерации по видам спорта) - 100 % или 51 ед

Пол респондентов – представителей юридического лица:

- Женщины – 100 %

- Мужчины – 0 %

Возраст респондентов – представителей юридического лица:

- 18-29 лет – 43,1 % или 22 чел.,

- 30-44 года – 54,9 % или 28 чел

- 61 год и старше – 1,9 % или 1 чел

Профессиональное образование респондентов – представителей юридического лиц:

- высшее – 98,0 % или 50 чел

- среднее специальное – 1,9 % или 1 чел

3. Удовлетворенность заявителей предоставлением муниципальных услуг.

Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что респонденты при оценивании следующих показателей отметили полную удовлетворенность:

1. полнотой информирования о порядке предоставления муниципальных услуг – 97-100 % респондентов (п.10.2 Анкеты)

2. своевременным предоставлением муниципальных услуг – 98-100 % (п. 13 Анкеты)

3. оперативностью получения результата муниципальных услуг – 97,5-100% (п. 10.4 Анкеты)

4. компетентностью лиц, взаимодействующих с заявителями при предоставлении муниципальных услуг – 97,5-100% (п. 12 Анкеты)

5. легкостью получением услуги – 97,5-100%. (п. 9 Анкеты)

Анализ удовлетворенности отдельными процессами получения муниципальных услуг отражен в таблице 5.

Таблица 5

Уровень удовлетворенности заявителями, %	Наименование муниципальной услуги	
	Присвоение спортивных разрядов	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей
Полнота информирования о порядке предоставления услуги п.8 Анкеты	Удовлетворены- 99%	Удовлетворены- 100%
Понятность и удобство подачи заявления п.10.1 Анкеты	Полностью удовлетворены- 96%	Полностью удовлетворены- 98%
Информирование о статусе услуги п.10.2 Анкеты	Полностью удовлетворены- 97%	Полностью удовлетворены- 100%
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов п.10.3 Анкеты	Полностью удовлетворены- 96%	Полностью удовлетворены- 98%
Оперативность получения результата услуги п.10.4 Анкеты	Полностью удовлетворены- 97,5%	Полностью удовлетворены- 100%
Возможность получения результата услуги в электронном виде п.10.5 Анкеты	Полностью удовлетворены- 98%	Полностью удовлетворены- 100%
Вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги п.12 Анкеты	Удовлетворены- 97,5%	Удовлетворены- 100%
Установленные сроки предоставления услуги п.13 Анкеты	Удовлетворены- 98%	Удовлетворены- 100%
Результат досудебного обжалования заявителем п.17 Анкеты	Не поступали жалобы в рамках досудебного обжалования	Не поступали жалобы в рамках досудебного обжалования
Степень получения услуги п.9 Анкеты	Очень легко -97,5%	Очень легко – 100%

4. Анализ удовлетворенности респондентов способами получения муниципальных услуг.

В предпочтениях респондентов сохраняется самый популярный способ обращения за предоставлением муниципальных услуг – в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее - Единый портал госуслуг).

Популяризация информационных систем для подачи заявителями заявлений позволила получить ряд следующих преимуществ:

- сокращение срока предоставления муниципальной услуги;
- отслеживание заявителем в личном кабинете Единого портала госуслуг статусов поданного заявления;
- получение в электронном виде результата муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальных услуг отражена в Приложении № 1 к Отчету о результатах проведения Мониторинга

Присвоение разрядов:

477 (99,4 %) заявителей обращались за услугами посредством Единого портала Государственных услуг, в том числе с помощью мобильной версии.

3 (0,6 %) заявителя обратились непосредственно в орган

Присвоение квалификационных категорий спортивных судей:

78 (97,5 %) заявителей обращались за услугами посредством Единого портала Государственных услуг, в том числе с помощью мобильной версии.

2 (2,5 %) заявителя обратились непосредственно в орган

Полную удовлетворенность работой Единого портала Государственных услуг выразило (в том числе мобильной версией) 100 %

Удовлетворенность в оперативном получении результата муниципальной услуги в электронном виде оценило 97,5-100 % респондентов (п. 9 Анкеты).

5. Анализ удовлетворенности респондентов результатами принятых решений получения муниципальных услуг.

Присвоение разрядов:

По результатам рассмотрения 480 обращений заявителей были приняты участниками Мониторинга следующие решения:

- положительные (выдача документов, совершенные действия, услуга предоставлена в полном объеме) – 470 решений или 97,9 % от общего количества обращений,
- отрицательные (отказы в приеме документов и в предоставлении услуг) – 10 решений или 2,1 % от общего количества обращений в связи с предоставлением заявителем неполного пакета документов или несоответствием представленных документов требованиям установленным законодательством РФ, Челябинской области и Миасского городского округа.

Присвоение квалификационных категорий спортивных судей:

По результатам рассмотрения 80 обращений заявителей были приняты участниками Мониторинга следующие решения:

- положительные (выдача документов, совершенные действия, услуга предоставлена в полном объеме) – 80 решений или 100 % от общего количества обращений,
- отрицательные (отказы в приеме документов и в предоставлении услуг) – 0 решений

Мотивированных жалоб от заявителей в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения муниципальной услуги не поступало.

Информация о предоставлении муниципальных услуг отражена в Приложениях № 1, 2 к Отчету о результатах проведения Мониторинга

6. Выводы, проблемы заявителей и рекомендации участникам мониторинга.

На основании вышеизложенного, результаты настоящего Мониторинга свидетельствуют о стабильной удовлетворительной оценке качества предоставления муниципальных услуг Управлением по физической культуре и спорту Администрации МГО, как на основании анализа базовых показателей текущей деятельности участника Мониторинга, так и анализа анкетирования заявителей.

Нарушений действующих порядков предоставления муниципальных услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

Заявители удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе, что выражается:

Присвоение разрядов:

- изменением отношения заявителей в лучшую сторону после получения муниципальной услуги у 66,2 % или 157 респондентов;
- рекомендациями 85,6 % или 203 респондентов своим родным (друзьям, знакомым) по обращению к участнику Мониторинга за получением муниципальной услуги.

Присвоение квалификационных категорий спортивных судей:

- изменением отношения заявителей в лучшую сторону после получения муниципальной услуги у 96,1 % или 49 респондентов;
- рекомендациями 88,2 % или 45 респондентов своим родным (друзьям, знакомым) по обращению к участнику Мониторинга за получением муниципальной услуги.

В целях оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышения качества их предоставления и доступности для заявителей можно выделить следующие основные направления дальнейшей работы Управления по физической культуре и спорту Администрации МГО:

1. По своевременной актуализации:
 - нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг, в соответствии с вносимыми изменениями в действующее законодательство Российской Федерации, Челябинской области и Миасского городского округа;
 - сведений о муниципальной услуге при опубликовании в АИС «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с Порядком формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг (функций), утвержденным постановлением Администрации МГО от 24.03.2016 года № 1509 (в редакции от 29.04.2020 года).
2. По своевременному размещению на официальных сайтах Администрации МГО в соответствующей вкладке Управления по физической культуре и спорту Администрации МГО ... и официальном сайте Управления по физической культуре и спорту Администрации МГО ежегодного отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг за отчетный период.
3. По регулярному проведению конфиденциального опроса заявителей с заполнением электронной анкеты в момент получения ими результата муниципальной услуги. Удельный показатель респондентов не должен быть ниже 50% от общего числа поступивших обращений заявителей.
4. По своевременной обработке электронных обращений заявителей, поступающие в личные кабинеты ответственных лиц Информационной системы Министерства спорта Челябинской области «Спортивный портал».
5. По обеспечению выполнения Плана мероприятий по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления в Миасском городском округе на пятилетний период, утвержденного распоряжением Администрации МГО от 07.02.2024 года № 16-р.

Во исполнение подпункта 2 пункта 3 постановления Администрации МГО от 05.08.2024 года № 4242 отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Управлением по физической культуре и спорту Администрации МГО за отчетный период публикуется на официальных сайтах Администрации МГО в соответствующей вкладке Управления по физической культуре и спорту Администрации МГО и официальном сайте Управления по физической культуре и спорту Администрации МГО во вкладке: Официально – Массовые социально-значимые услуги.

Начальник Управления ФКиС АМГО



В.В. Васильев

Приложение № 1
к Отчету о результатах проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг
в Миасском городском округе за 2024 год

Информация о предоставлении муниципальных услуг Управлением по физической культуре и спорту Администрации МГО за 2024 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, <u>поступивших</u> от заявителей <u>непосредственно</u> к участнику мониторинга	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, <u>поступивших</u> от заявителей через <u>МФЦ</u>	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, <u>поступивших</u> от заявителей через <u>Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)</u>	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, <u>поступивших</u> от заявителей <u>иным</u> <u>способом</u> с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Общее количество <u>положительных</u> <u>решений</u> (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги	Общее количество <u>отказов</u> (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги, процентов от общего числа опрошенных заявителей
1.	Присвоение спортивных разрядов	3	0	477	0	470	10	97,5 %
2.	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей	2	0	78	0	80	0	100 %
ИТОГО		5	0	555	0	550	10	98,7 %

Приложение № 2
к Отчету о результатах проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг
в Миасском городском округе за 2024 год

Информация о жалобах, поступивших от заявителей в процессе предоставления муниципальных услуг
Управлением по физической культуре и спорту Администрации МГО за 2024 год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество <u>поступивших</u> жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения муниципальной услуги	Общее количество <u>удовлетворенных</u> (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения муниципальной услуги	Общее количество жалоб, <u>признанных</u> <u>необоснованными</u>	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги	Общее количество <u>удовлетворенных</u> (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной услуги
1.	Присвоение спортивных разрядов	0	0	0	0	0	0
2.	Присвоение квалификационных категорий спортивных судей	0	0	0	0	0	0
ИТОГО		0	0	0	0	0	0