

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги
предоставляемой муниципальным учреждением в 2016 году.

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа»
(название учреждения)

В соответствии с приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 20.04.2015 г. №32 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района».

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного
образования «Детско-юношеская спортивная школа»
(название учреждения проводившего изучение мнения населения)

проведено изучение мнения населения Николаевского района о качестве оказания муниципальных услуг в 2016 году.

Изучение мнения осуществлялось специалистами учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного
образования «Детско-юношеская спортивная школа»

«Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ в
области физической культуры и спорта»

(наименование услуги)

непосредственно по месту предоставления муниципальной услуги в форме анкетирования.

Опрос проводился во время проведения следующих мероприятий:

1. Первенство среди средних и среднеспециальных учебных заведений Николаевского муниципального района по волейболу. Количество получателей муниципальной услуги составило 120 человек. В опросе приняло участие 25 человек.
2. Соревнование по шахматам «Лестница успеха» посвященное Дню народного единства. Количество получателей муниципальной услуги составило 40 человек. В опросе приняло участие 20 человек.
3. Открытое Первенство города по плаванию посвященное Дню народного единства. Количество получателей муниципальной услуги составило 60 человек. В опросе приняло участие 20 человек.

Всего в опросе приняло участие 65 человек, что составляет 30 % получателей услуги.

Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

Проводимый опрос позволил провести оценку деятельности учреждения по следующим показателям:

- качество организации деятельности учреждения по предоставлению муниципальных услуг;
- удовлетворенность получателей качеством предоставляемой услуги;
- удовлетворенность получателей услуги информированием о порядке оказания муниципальной услуги;
- удовлетворенность отношением специалистов к получателям услуг (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность режимом работы учреждения;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждения;
- удовлетворенность получателями услуги состоянием помещений, предназначенных для оказания муниципальной услуги;
- удовлетворенность информацией о деятельности муниципального учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения и на информационных стендах учреждения.

Информация об оценке населением Николаевского района качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.
(далее таблица)

Итоги опроса
о качестве оказания муниципальных услуг
МБОУДО "Детско-юношеская спортивная школа"
в ноябре 2016 г.

№	Критерий оценки качества	Кол-во	%
I.	Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	7	11
	4 – (хорошо)	19	29
	5 – (очень хорошо)	39	60
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)	3	5
	3 – (удовлетворительно)	7	11
	4 – (хорошо)	19	29
	5 – (очень хорошо)	33	51
	6-Нет ответа	3	5
	Комментарии:		
III.	Применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению ваших потребностей? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 - (не соответствуют)		
	2 - (мало соответствуют)		
	3 - (удовлетворительно)	8	12
	4 - (почти соответствуют)	10	15
	5 - (полностью соответствуют)	44	68
	6-Нет ответа	3	5
	Комментарии:		
IV.	Содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, соответствует вашим интересам и возможностям? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 - (не соответствуют)		
	2 - (мало соответствуют)		
	3 - (удовлетворительно)	4	6
	4 - (почти соответствуют)	15	23

	5 - (полностью соответствуют)	46	71
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
V.	Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	4	6
	4 – (хорошо)	18	28
	5 – (очень хорошо)	42	65
	6- нет ответа	1	2
	Комментарии:		
VI.	Оцените условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 - (нет условий)		
	2 - (плохие условия)		
	3 - (удовлетворительные условия)	5	8
	4 - (хорошие условия)	16	25
	5 - (отличные условия)	44	68
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
VII.	Дайте оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота) по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 – (очень плохое)		
	2 – (плохое)		
	3 – (удовлетворительное)	3	5
	4 – (хорошее)	20	31
	5 – (отличное)	42	65
	6- нет ответа		
	Комментарии:		
VIII.	Каков на ваш взгляд уровень материально – технического обеспечения учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 - (очень плохой)		
	2 - (плохой)	5	8
	3 - (удовлетворительный)	18	28
	4 - (хороший)	20	31
	5 - (отличный)	22	34
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
IX.	Как вы можете оценить уровень профессионализма педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		

	1 - (очень плохой)		
	2 - (плохой)		
	3 - (удовлетворительный)	5	8
	4 - (хороший)	15	23
	5 - (отличный)	45	69
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
X.	Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком «+» соответствующие варианты ответов)		
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	46	71
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	49	75
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	49	75
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	20	31
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	37	57
	6 – Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	37	57
	7- нет ответа	3	5
	Комментарии:		
XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (выберите знаком «+» возможные причины)		
	1.Неудобный режим работы учреждения	5	8
	2. Невнимательность сотрудников		
	3.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа		
	4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	2	3
	5.Неудовлетворительное состояние помещений учреждения	8	12
	6. Другая причина	3	5
	7. нет ответа	4	6
	Комментарии:		
XII.	Ваш пол		
	1 - мужской	30	46
	2 - женский	35	54
XIII.	Ваш возраст		
	1 - 14-17 лет	25	38
	2 - 18-29 лет	3	5
	3 - 30-35 лет	15	23
	4 - старше 35 лет	22	34
	5 – нет ответа		
XIV.	Ваш социальный статус		

	1 – школьник	22	34
	2 – учащийся ССУЗа	3	5
	3 – студент ВУЗа		0
	4 – работающий (служащий)	37	57
	5- безработный	3	5
	6 - другой		
	7 – нет ответа		
XV.	Другие комментарии		

Таким образом, наиболее активной группой респондентов оказались школьники, студенты и их родители.

Данные свидетельствует о равномерной выборке для опроса по различным возрастным группам.

65 респондентов отмечают следующие положительные факторы, характеризующие качественное предоставление услуг учреждением.

-39 респондентов (60 %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

-33 респондентов (51 %) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

44 - респондентов (68 %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

46 - респондентов (71 %) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

42 респондентов (65 %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

44 респондентов (68 %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

42 респондентов (65 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

22 респондентов (34 %) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;

45 респондентов (69 %) на «отлично» оценивают уровень профессиональной компетентности педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов.

Таким образом, население Николаевского района заинтересовано в качественной организации работы учреждения и дальнейшем получении муниципальной услуги (услуг).

Параметрами характеризующими качество предоставляемой услуги респонденты считают:

- Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги – 71 % респондентов.

- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития – 75 % респондентов.

- Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время – 75 % респондентов.

- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий – 31 % респондентов.

- Высокий уровень профессионализма работников учреждения – 57 % респондентов.

- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий – 57 % респондентов.

Тем не менее, есть направления в работе учреждения, которые нуждаются в совершенствовании:

- лишь - 17 респондентов (28%) оценивают уровень развития материально – технической базы учреждения как высокий;

- 8 респондентов (12 %) не удовлетворены режимом работы учреждения;

- 8 респондентов (12 %) не удовлетворены состоянием помещений учреждения;

Директор



Никитцев С.Л.

Исполнитель
зам. директора по УВР
Шалыгина Ольга Николаевна
тел. 8(42135)21794



**Администрация Николаевского муниципального района Хабаровского края
ОТДЕЛ ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ**

ПРИКАЗ

27.12.2016

№ 32

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» в 2016 году

В соответствии с Порядком изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района, утвержденным приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района от 20 апреля 2015г. № 32, рассмотрев итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Районный дом молодежи» (далее-МБУ «Районный дом молодежи») и муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» (далее-МБОУ ДО «ДЮСШ») в 2016 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБОУ ДО «ДЮСШ» (далее-услуг) в 2016 года. (Прилагается)
2. На основании опроса изучения мнения населения о качестве оказания услуг предоставляемых в 2016 году деятельность МБОУ ДО «ДЮСШ» считать удовлетворительной.
3. Директору МБОУ ДО «ДЮСШ» (А.А. Гладышеву) в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги продолжить работу:
 - по улучшению материально-технической базы учреждения;
 - по качественной организации обслуживания и информирования получателей услуги;
 - провести работу по созданию оптимального режима работы для получателей услуг.
 - повысить контроль за состоянием помещений МБУ ДО «ДЮСШ».
5. Разместить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБОУ ДО «ДЮСШ» на официальном интернет портале отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель отдела

А.В. Абабкова

000406