



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

ПРИКАЗ

27.12.2016

№ 31

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Районный дом молодежи» 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») в 2016 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением «Районный дом молодежи» (далее-услуга) в 2016 году. (Прилагается)

2. На основании опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением в 2016 году деятельность МБУ «Районный дом молодежи» считать удовлетворительной.

3. Директору МБУ «Районный дом молодежи» (Д.В. Кожанову) в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги продолжить работу:

- по улучшению материально-технической базы учреждения;
- по качественной организации обслуживания и информирования получателей услуги.

2. Разместить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Районный дом молодежи» на официальном сайте отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель отдела

А.В. Абабкова

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги
предоставляемой муниципальным учреждением в 2016 году.
МБУ «Районный дом молодежи»
(название учреждения)

В соответствии с приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 2013 г. № «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»

МБУ «Районный дом молодежи»

(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

«Организация мероприятий в сфере молодежной политики в Николаевском муниципальном районе»

(наименование услуги)

непосредственно по месту предоставления муниципальной услуги в форме анкетирования.

Опрос проводился во время проведения следующих мероприятий:

1. Девятое заседание молодежного дискуссионного клуба «За и Против». Количество получателей муниципальной услуги составило 105 человек. В опросе приняло участие 30 человек.
2. Благотворительная акция «Спешите творить добро». Количество получателей муниципальной услуги составило 93 человека. В опросе приняло участие 14 человека.

Всего в опросе приняло участие 44 человека, что составляет 100 % 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.

**Итоги опроса
о качестве оказания муниципальных услуг
МБУ «Районный дом молодежи»**

(наименование муниципального учреждения)

в декабре 2016 года

№	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)	2	4,5
	3 – (удовлетворительно)	2	4,5
	4 – (хорошо)	12	27
	5 – (очень хорошо)	28	64
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1		
	2	1	2,2
	3	5	11,4
	4	7	16
	5	31	70,4
	6-Нет ответа		
	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	7
	3 - (удовлетворительно)	4	9
	4 - (почти соответствуют)	5	11,4
	5 - (полностью соответствуют)	31	70,4
	6-Нет ответа	1	2,2
	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)	1	2,2
	3 - (удовлетворительно)	5	11,4
	4 - (почти соответствуют)	7	16
	5 - (полностью соответствуют)	31	70,4
	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)	1	2,2
	3 – (удовлетворительно)	5	11,4
	4 – (хорошо)	7	16
	5 – (очень хорошо)	31	70,4
	6- нет ответа		
	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)	2	4,5
	3 - (удовлетворительные условия)	6	14
	4 - (хорошие условия)	15	34

	5 - (отличные условия)	21	48
	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)	2	4,5
	3 – (удовлетворительное)	6	14
	4 – (хорошее)	14	32
	5 – (отличное)	22	50
	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)	2	4,5
	3 - (удовлетворительный)	8	18
	4 - (хороший)	18	41
	5 - (отличный)	16	36
	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)	1	2,2
	3 - (удовлетворительный)	5	11,4
	4 - (хороший)	14	32
	5 - (отличный)	23	52
	6-Нет ответа	1	2,2
	Комментарии:		
X.	Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)		
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	5	11,4
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	21	48
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	12	27
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	5	11,4
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	13	30
	6 – Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	9	20
	7- нет ответа	5	11,4
	Комментарии:		
XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком «+» одну из возможных причин)		
	1.Неудобный режим работы учреждения	6	14
	2. Невнимательность сотрудников	1	2,2
	3.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа	1	2,2
	4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	2	4,5
	5.Неудовлетворительное состояние помещений учреждения	8	18
	6. Другая причина	3	7
	7. нет ответа	15	34
	Комментарии:		
XII.	Ваш пол		
	1 - мужской	13	29,5
	2 - женский	31	70,4
XIII.	Ваш возраст		
	1 - 14-17 лет	20	45
	2 - 18-29 лет	12	27
	3 - 30-35 лет	4	9
	4 - старше 35 лет	6	14

		5 – нет ответа		
XIV.	Ваш социальный статус			
		1 – школьник	20	45
		2 – учащийся ССУЗа	7	16
		3 – студент ВУЗа	6	14
		4 – работающий (служащий)	11	25
		5- безработный		
		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.

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

- 2 респондентов (4,5 %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

- 31 респондентов (70,4 %) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

- 4 респондентов (9 %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

- 31 респондентов (70,4 %) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

- 31 респондентов (70,4 %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

- 21 респондентов (48 %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

- 22 респондентов (50 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

- 16 респондентов (36 %) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;

- 23 респондентов (52 %) 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 – 11,4 % респондентов.

- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития – 48 % респондентов.

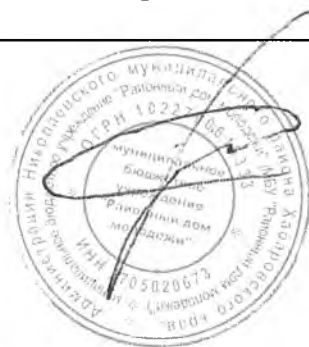
- Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время – 27 % респондентов.
- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий – 11 % респондентов.
- Высокий уровень профессионализма работников учреждения – 30 % респондентов.
- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий – 20 % респондентов.

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

- лишь - 16 респондентов (36 %) оценивают уровень развития материально – технической базы учреждения как высокий;
- 2 респондентов (4,5%) не удовлетворены

Другое _____

Директор



Кожанов Д.В