

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги
предоставляемой муниципальным учреждением в 2017 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 20.04.2013 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 2017 году.

Изучение мнения осуществлялось специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу :

«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. Соревнования по плаванию. Количество получателей муниципальной услуги составило 45 человек. В опросе приняло участие 15 человек.
2. Соревнования по баскетболу. Количество получателей муниципальной услуги составило 110 человек. В опросе приняло участие 19 человек.
3. Кубок ДЮСШ по волейболу. Количество получателей муниципальной услуги составило 30 человек. В опросе приняло участие 5 человек.

Всего в опросе приняло участие 39 человек, что составляет 21 % 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			
МБОУДО "Детско-юношеская спортивная школа"			
<i>(наименование муниципального учреждения)</i>			
в марте 2017 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)		
	3 – (удовлетворительно)	2	5%
	4 – (хорошо)	10	26%
	5 – (очень хорошо)	27	69%
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1		
	2		
	3	4	10%
	4	5	13%
	5	30	77%
	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 - (удовлетворительно)	3	8%
	4 - (почти соответствуют)	7	18%
	5 - (полностью соответствуют)	29	74%
	6-Нет ответа		
	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)	3	8%
	4 - (почти соответствуют)	6	15%
	5 - (полностью соответствуют)	30	77%
	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)	3	8%
	4 – (хорошо)	8	21%
	5 – (очень хорошо)	28	72%
	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)		
	3 - (удовлетворительные условия)	3	8%
	4 - (хорошие условия)	9	23%
	5 - (отличные условия)	27	69%
	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)	2	5%
	4 – (хорошее)	7	18%
	5 – (отличное)	30	77%
	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)	3	8%

	3 - (удовлетворительный)	14	36%
	4 - (хороший)	12	31%
	5 - (отличный)	10	26%
	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)	3	8%
	4 - (хороший)	7	18%
	5 - (отличный)	29	74%
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
X.	Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком «+» соответствующие варианты ответов)		
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	31	79%
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	32	82%
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	34	87%
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	30	77%
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	31	79%
	6 – Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	27	69%
	7- нет ответа		
	Комментарии:		
XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком «+» одну из возможных причин)		
	1.Неудобный режим работы учреждения	4	10%
	2. Невнимательность сотрудников		
	3.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа		
	4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения		
	5.Неудовлетворительное состояние помещений учреждения	2	5%
	6. Другая причина		
	7. нет ответа		

	Комментарии:		
ХII. Ваш пол			
	1 - мужской	17	44%
	2 - женский	22	56%
ХIII. Ваш возраст			
	1 - 14-17 лет	15	38%
	2 - 18-29 лет	3	8%
	3 - 30-35 лет	12	31%
	4 - старше 35 лет	9	23%

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

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

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

- 27 респондентов (69 %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

- 30 00 респондентов (77 %) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

29 - 00 респондентов (74 %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

28 - 00 респондентов (72 %) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

27 00 респондентов (69 %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

- 27 респондентов (69 %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

- 30 респондентов (77 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

- 10 респондентов (26 %) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;

- 29 респондентов (74 %) 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 – 79 % респондентов.

- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития – 82 % респондентов.

- Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время – 87 % респондентов.

- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий – 74 % респондентов.

- Высокий уровень профессионализма работников учреждения – 79 % респондентов.

- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий – 69 % респондентов.

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

- лишь - 10 респондентов (26%) оценивают уровень развития материально – технической базы учреждения как высокий;

- 4 респондентов (10 %) не удовлетворены режимом работы учреждения;

- 2 респондентов (5 %) не удовлетворены состоянием помещений учреждения;

Зам. директора по УСР



Браташова О.В.