



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

ПРИКАЗ

21.12.2022

№ 42-ос

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением "Районный дом молодежи" в 2022 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 2015 г. № 32, рассмотрев итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением "Районный дом молодежи" (далее - МБУ "Районный дом молодежи") в 2022 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ "Районный дом молодежи" (далее-услуга) в 2022 году. (Прилагается)
2. На основании опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным учреждением в 2022 году деятельность МБУ "Районный дом молодежи" считать удовлетворительной.
3. Директору МБУ "Районный дом молодежи" (А.С. Полещук) 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 МБУ "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 предостав-  
ляемой муниципальным учреждением в 2022 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 20 апреля 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"

МБУ "Районный дом молодежи"

(название учреждения проводившего изучение мнения населения)

проведено изучение мнения населения Николаевского района о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 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. Всероссийская акция "Георгиевская ленточка". Количество получателей муниципальной услуги составило 1500 человек. В опросе приняло участие 302 человека.
2. Форум молодежи северных территорий Хабаровского края. Количество получателей муниципальной услуги составило 320 человек. В опросе приняло участие 163 человека.
3. Молодежная акция "Молодежь против насилия и террора", "Капля жизни". Количество получателей муниципальной услуги составило 196 человека. В опросе приняло участие 84 человек.

Всего в опросе приняло участие 549 человек, что составляет 27,2 % 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 2022 году

| №           | Критерий оценки качества                                                                                                                                                                                      | Кол-во     | %          |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>I.</b>   | <b>Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>                                                                           | <b>549</b> | <b>100</b> |
|             | 1 - (очень плохо)                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|             | 2 - (плохо)                                                                                                                                                                                                   | 0          | 0          |
|             | 3 - (удовлетворительно)                                                                                                                                                                                       | 3          | 0,6        |
|             | 4 - (хорошо)                                                                                                                                                                                                  | 509        | 92,7       |
|             | 5 - (очень хорошо)                                                                                                                                                                                            | 37         | 6,7        |
|             | 6-Нет ответа                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
|             | Комментарии:                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
| <b>II.</b>  | <b>Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>                                                                         | <b>549</b> | <b>100</b> |
|             | 1                                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|             | 2                                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|             | 3                                                                                                                                                                                                             | 15         | 2,7        |
|             | 4                                                                                                                                                                                                             | 304        | 55,4       |
|             | 5                                                                                                                                                                                                             | 230        | 41,9       |
|             | 6-Нет ответа                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
|             | Комментарии:                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
| <b>III.</b> | <b>Применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению ваших потребностей? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b> | <b>549</b> | <b>100</b> |
|             | 1 - (не соответствуют)                                                                                                                                                                                        | 0          | 0          |
|             | 2 - (мало соответствуют)                                                                                                                                                                                      | 0          | 0          |
|             | 3 - (удовлетворительно)                                                                                                                                                                                       | 0          | 0          |
|             | 4 - (почти соответствуют)                                                                                                                                                                                     | 189        | 34,4       |
|             | 5 - (полностью соответствуют)                                                                                                                                                                                 | 360        | 65,6       |
|             | 6-Нет ответа                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
|             | Комментарии:                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
| <b>IV.</b>  | <b>Содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, соответствует вашим интересам и возможностям? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>              | <b>549</b> | <b>100</b> |
|             | 1 - (не соответствуют)                                                                                                                                                                                        | 0          | 0          |
|             | 2 - (мало соответствуют)                                                                                                                                                                                      | 0          | 0          |
|             | 3 - (удовлетворительно)                                                                                                                                                                                       | 0          | 0          |
|             | 4 - (почти соответствуют)                                                                                                                                                                                     | 26         | 4,7        |
|             | 5 - (полностью соответствуют)                                                                                                                                                                                 | 523        | 95,3       |
|             | 6-Нет ответа                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
|             | Комментарии:                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
| <b>V.</b>   | <b>Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>                                                              | <b>549</b> | <b>100</b> |
|             | 1 - (очень плохо)                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|             | 2 - (плохо)                                                                                                                                                                                                   | 0          | 0          |
|             | 3 - (удовлетворительно)                                                                                                                                                                                       | 0          | 0          |
|             | 4 - (хорошо)                                                                                                                                                                                                  | 189        | 34,4       |
|             | 5 - (очень хорошо)                                                                                                                                                                                            | 360        | 65,6       |
|             | 6- нет ответа                                                                                                                                                                                                 | 0          | 0          |
|             | Комментарии:                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
| <b>VI.</b>  | <b>Оцените условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи? (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b> | <b>549</b> | <b>100</b> |
|             | 1 - (нет условий)                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|             | 2 - (плохие условия)                                                                                                                                                                                          | 0          | 0          |
|             | 3 - (удовлетворительные условия)                                                                                                                                                                              | 15         | 2,7        |
|             | 4 - (хорошие условия)                                                                                                                                                                                         | 304        | 55,4       |
|             | 5 - (отличные условия)                                                                                                                                                                                        | 230        | 41,9       |
|             | 6-Нет ответа                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
|             | Комментарии:                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |

|              |                                                                                                                                                                                                                           |            |            |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>VII.</b>  | <b>Дайте оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота) по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>                                                                   | <b>549</b> | <b>100</b> |
|              | 1 - (очень плохое)                                                                                                                                                                                                        | 0          | 0          |
|              | 2 - (плохое)                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
|              | 3 - (удовлетворительное)                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
|              | 4 - (хорошее)                                                                                                                                                                                                             | 56         | 10,2       |
|              | 5 - (отличное)                                                                                                                                                                                                            | 493        | 89,8       |
|              | 6- нет ответа                                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|              | Комментарии:                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
| <b>VIII.</b> | <b>Каков на ваш взгляд уровень материально - технического обеспечения учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>                                                    | <b>549</b> | <b>100</b> |
|              | 1 - (очень плохой)                                                                                                                                                                                                        | 0          | 0          |
|              | 2 - (плохой)                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
|              | 3 - (удовлетворительный)                                                                                                                                                                                                  | 3          | 0,6        |
|              | 4 - (хороший)                                                                                                                                                                                                             | 509        | 92,7       |
|              | 5 - (отличный)                                                                                                                                                                                                            | 37         | 6,7        |
|              | 6-Нет ответа                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
|              | Комментарии:                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
| <b>IX.</b>   | <b>Как вы можете оценить уровень профессионализма педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>                              | <b>549</b> | <b>100</b> |
|              | 1 - (очень плохой)                                                                                                                                                                                                        | 0          | 0          |
|              | 2 - (плохой)                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
|              | 3 - (удовлетворительный)                                                                                                                                                                                                  | 0          | 0          |
|              | 4 - (хороший)                                                                                                                                                                                                             | 26         | 4,7        |
|              | 5 - (отличный)                                                                                                                                                                                                            | 523        | 95,3       |
|              | 6-Нет ответа                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
|              | Комментарии:                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
| <b>X.</b>    | <b>Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком "+" соответствующие варианты ответов)</b> | <b>549</b> | <b>100</b> |
|              | 1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги                                                                                                                                                | 181        | 33         |
|              | 2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития                                                                                          | 121        | 22         |
|              | 3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время                                                                                                                                               | 39         | 7,1        |
|              | 4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий                                                                                                                                          | 54         | 9,8        |
|              | 5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения                                                                                                                                                                | 111        | 20,0       |
|              | 6 - Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий                                                                                                                                                    | 43         | 8,1        |
|              | 7- нет ответа                                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|              | Комментарии:                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
| <b>XI.</b>   | <b>Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком "+" одну из возможных причин)</b>                                                                                                  | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
|              | 1.Неудобный режим работы учреждения                                                                                                                                                                                       | 0          | 0          |
|              | 2. Невнимательность сотрудников                                                                                                                                                                                           | 0          | 0          |
|              | 3.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа                                                                                                                                                | 0          | 0          |
|              | 4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения                                                                                                                                                                   | 0          | 0          |
|              | 5.Неудовлетворительное состояние помещений учреждения                                                                                                                                                                     | 0          | 0          |
|              | 6. Другая причина                                                                                                                                                                                                         | 0          | 0          |
|              | 7. нет ответа                                                                                                                                                                                                             | 0          | 0          |
|              | Комментарии:                                                                                                                                                                                                              | 0          | 0          |
| <b>XII.</b>  | <b>Ваш пол</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>549</b> | <b>100</b> |
|              | 1 - мужской                                                                                                                                                                                                               | 232        | 42,3       |
|              | 2 - женский                                                                                                                                                                                                               | 317        | 57,7       |
| <b>XIII.</b> | <b>Ваш возраст</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>549</b> | <b>100</b> |
|              | 1 - 14-17 лет                                                                                                                                                                                                             | 314        | 57,2       |
|              | 2 - 18-29 лет                                                                                                                                                                                                             | 99         | 18         |
|              | 3 - 30-35 лет                                                                                                                                                                                                             | 74         | 13,5       |
|              | 4 - старше 35 лет                                                                                                                                                                                                         | 62         | 11,3       |
|              | 5 - нет ответа                                                                                                                                                                                                            | 0          | 0          |
| <b>XIV.</b>  | <b>Ваш социальный статус</b>                                                                                                                                                                                              | <b>549</b> | <b>100</b> |
|              | 1 - школьник                                                                                                                                                                                                              | 308        | 36         |

|            |                           |          |          |
|------------|---------------------------|----------|----------|
|            | 2 - учащийся ССУЗа        | 112      | 30       |
|            | 3 - студент ВУЗа          | 6        | 0        |
|            | 4 - работающий (служащий) | 110      | 31       |
|            | 5 - безработный           | 13       | 3        |
|            | 6 - другой                | 0        | 0        |
|            | 7 - нет ответа            | 0        | 0        |
| <b>XV.</b> | <b>Другие комментарии</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

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

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

549 респондента отмечают следующие положительные факторы, характеризующие качественное предоставление услуг учреждением.

- 546 респондент (99,4 %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

- 534 респондентов (97,3 %) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

- 549 респондентов (100 %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

- 549 респондентов (100 %) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

- 549 респондентов (100 %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

- 534 респондентов (97,3 %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

- 546 респондентов (99,5 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

- 549 респондентов (100 %) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;

- респондентов (84 %) 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 - 33 % респондентов.

- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития - 22 % респондентов.

- Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время – 7,1 % респондентов.

- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий – 9,8 % респондентов.

- Высокий уровень профессионализма работников учреждения - 20 % респондентов.

- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий – 8,1 % респондентов.

Директор МБУ "Районный дом молодежи"



А.С. Полещук