



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

ПРИКАЗ

28.12.2023

№ 49-ос

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением спортивной школой "Орлан" в 2023 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 спортивной школой "Орлан" (далее - МБУ ДО СШ "Орлан") в 2023 году ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ ДО СШ "Орлан" (далее-услуга) в 2023 году. (Прилагается)

2. На основании опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным учреждением в 2023 году деятельность МБУ ДО СШ "Орлан" считать удовлетворительной.

3. Директору МБУ ДО СШ "Орлан" (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.

2. Разместить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБУ ДО СШ "Орлан" на официальном сайте отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.руководителя отдела

Л.В. Божко

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги
предоставляемой муниципальным учреждением в 2023 году
МБУ ДО СШ "Орлан"
(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" в

МБУ ДО СШ "Орлан"

(название учреждения проводившего изучение мнения населения)

проведено изучение мнения населения Николаевского района о качестве оказания муниципальных услуг в 2023 году.

Изучение мнения осуществлялось специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

"Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ в области физической культуры и спорта на территории Николаевского муниципального района"

(наименование услуги)

непосредственно по месту предоставления муниципальной услуги в форме анкетирования.

Опрос проводился во время проведения следующих мероприятий:

1. Соревнования по лыжным гонкам "Лыжня России". Количество получателей муниципальной услуги составило 355 человек. В опросе приняло участие 99 человек.
2. "Триатлон", соревнования посвященные Дню России. Количество получателей муниципальной услуги составило 100 человек. В опросе приняло участие 21 человек.
3. "Веселые старты на воде", посвященные празднованию "День матери". Количество получателей муниципальной услуги составило 40 человек. В опросе приняло участие 5 человек.

Всего в опросе приняло участие 106 человек, что составляет 36,6% 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 ДО СШ "Орлан"
(наименование муниципального учреждения)
в 2023 году**

№	Критерий оценки качества	Кол-во	%
I.	Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):		
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (хорошо)	14	33
	5 - (очень хорошо)	45	70
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):		
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (хорошо)	15	23
	5 - (очень хорошо)	40	87
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
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)	0	0
	2 - (мало соответствуют)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (почти соответствуют)	7	18
	5 - (полностью соответствуют)	49	84
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
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)	0	0
	2 - (мало соответствуют)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (почти соответствуют)	6	15
	5 - (полностью соответствуют)	50	87
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
V.	Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):		
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (хорошо)	18	31
	5 - (очень хорошо)	58	82
	6- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
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)	0	0
	2 - (плохие условия)	0	0
	3 - (удовлетворительные условия)	0	0
	4 - (хорошие условия)	9	23
	5 - (отличные условия)	47	89

	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
VII.	Дайте оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота) по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):		
	1 - (очень плохое)	0	0
	2 - (плохое)	0	0
	3 - (удовлетворительное)	0	0
	4 - (хорошее)	17	28
	5 - (отличное)	40	87
	6- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
VIII.	Каков на ваш взгляд уровень материально - технического обеспечения учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):		
	1 - (очень плохой)	0	0
	2 - (плохой)	10	9
	3 - (удовлетворительный)	14	36
	4 - (хороший)	12	31
	5 - (отличный)	10	26
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
IX.	Как вы можете оценить уровень профессионализма педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):		
	1 - (очень плохой)	0	0
	2 - (плохой)	0	0
	3 - (удовлетворительный)	3	8
	4 - (хороший)	11	19
	5 - (отличный)	30	77
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
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	40	85%
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	33	84%
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	35	88%
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	50	80%
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	90	89%
	6 - Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	50	79%
	7- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком "+" возможные причины)		
	1.Неудобный режим работы учреждения	10	20%
	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	1	4%
	6. Другая причина	0	0
	7. нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
XII.	Ваш пол		
	1 - мужской	400	49,3%
	2 - женский	411	50,6%
XIII.	Ваш возраст		
	1 - 14-17 лет	15	1,8 %
	2 - 18-29 лет	27	3,3 %

	3 - 30-35 лет	280	34,5%
	4 - старше 35 лет	499	61%

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

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

-59 респондентов отмечают следующие положительные факторы, характеризующие качественное предоставление услуг учреждением.

-55 респондентов (100%) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

-56 респондентов (84%) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

-49 респондентов (74%) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

-50 респондентов (77%) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

-58 респондентов (72%) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

-47 респондентов (69%) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

-40 респондентов (77%) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

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

-30 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 - 77% 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 (1,2%) оценивают уровень развития материально - технической базы учреждения как высокий;
- 10 респондентов (1,2 %) не удовлетворены режимом работы учреждения;
- 1 респондентов (0,1%) не удовлетворены состоянием помещений учреждения.

Директор МБУ ДО СШ "Орлан"



А.А. Гладышев