



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

ПРИКАЗ

17.12.2018

№ 26

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 2018 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 образовательным учреждением дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа" (далее - МБОУ ДО "ДЮСШ") в 2018 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБОУ ДО "ДЮСШ" (далее-услуга) в 2018 году. (Прилагается)
2. На основании опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным учреждением в 2018 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.
2. Разместить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБОУ ДО "ДЮСШ" 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 2018 году
МБУ ДО "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" в

МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа"
(название учреждения проводившего изучение мнения населения)

проведено изучение мнения населения Николаевского района о качестве оказания муниципальных услуг в 2018 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. Выпускной вечер. Количество получателей муниципальной услуги составило 45 человек. В опросе приняло участие 15 человек.
2. Общегородские веселые старты. Количество получателей муниципальной услуги составило 110 человек. В опросе приняло участие 19 человек.
3. Кубок ДЮСШ по плаванию. 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
МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа"
(наименование муниципального учреждения)
в 2018 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)	2	5
	4 - (хорошо)	10	26
	5 - (очень хорошо)	27	69
	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)	4	10
	4 - (хорошо)	5	13
	5 - (очень хорошо)	30	77
	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)	3	8
	4 - (почти соответствуют)	7	18
	5 - (полностью соответствуют)	29	74
	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)	3	8
	4 - (почти соответствуют)	6	15
	5 - (полностью соответствуют)	30	77
	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)	3	8
	4 - (хорошо)	8	21
	5 - (очень хорошо)	28	72
	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)	3	8
	4 - (хорошие условия)	9	23
	5 - (отличные условия)	27	69
	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)	2	5
	4 - (хорошее)	7	18
	5 - (отличное)	30	77
	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)	3	8
	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)	7	18
	5 - (отличный)	29	74
	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	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	0	0
	Комментарии:	0	0
XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком "+" возможные причины)		
	1.Неудобный режим работы учреждения	4	10%
	2. Невнимательность сотрудников	0	0

	3.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа		
	4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	0	0
	5.Неудовлетворительное состояние помещений учреждения	2	5%
	6. Другая причина	0	0
	7. нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
XII.	Ваш пол		
	1 - мужской	17	44%
	2 - женский	22	56%
XIII.	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.

-39 респондентов (100%) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

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

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

-30 респондентов (77%) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

-28 респондентов (72%) 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 - 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 (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.

Директор МБОУ ДО "ДЮСШ"

А.А. Гладышев