



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

ПРИКАЗ

26.12.2019

№ 46-ос

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением "Районный дом молодежи" в 2019 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 2019 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением "Районный дом молодежи" (далее-услуга) в 2019 году. (Прилагается)
2. На основании опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным учреждением в 2019 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 предостав-
ляемой муниципальным учреждением в 2019 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 2019 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. Районный форум волонтеров. Количество получателей муниципальной услуги составило 249 человек. В опросе приняло участие 72 человека.
2. Мероприятия ВДЮВПОД "Юнармия". Количество получателей муниципальной услуги составило 547 человек. В опросе приняло участие 137 человек.
3. Рабочие занятия молодежных общественных объединений "Наследники отечества", "Н-Видео", "Триумф". Количество получателей муниципальной услуги составило 241 человек. В опросе приняло участие 49 человек.

Всего в опросе приняло участие 248 человек, что составляет 24 % 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 2018 году

№	Критерий оценки качества	Кол-во	%
I.	Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):	248	100
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	23	10
	4 - (хорошо)	54	21
	5 - (очень хорошо)	171	69
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):	248	100
	1	0	0
	2	0	0
	3	25	10
	4	57	22
	5	166	68
	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):	248	100
	1 - (не соответствуют)	0	0
	2 - (мало соответствуют)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	30	11
	4 - (почти соответствуют)	53	21
	5 - (полностью соответствуют)	165	68
	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):	248	100
	1 - (не соответствуют)	0	0
	2 - (мало соответствуют)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (почти соответствуют)	43	18
	5 - (полностью соответствуют)	205	82
	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):	248	100
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	15	7
	4 - (хорошо)	46	18
	5 - (очень хорошо)	187	75
	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):	248	100
	1 - (нет условий)	0	0
	2 - (плохие условия)	0	0
	3 - (удовлетворительные условия)	25	10
	4 - (хорошие условия)	37	15
	5 - (отличные условия)	186	75
	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):	248	100
	1 - (очень плохое)	0	0
	2 - (плохое)	0	0
	3 - (удовлетворительное)	48	20
	4 - (хорошее)	63	25
	5 - (отличное)	137	55
	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):	248	100
	1 - (очень плохой)	0	0
	2 - (плохой)	0	0
	3 - (удовлетворительный)	109	43
	4 - (хороший)	72	29
	5 - (отличный)	67	28
	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):	248	100
	1 - (очень плохой)	0	0
	2 - (плохой)	0	0
	3 - (удовлетворительный)	0	0
	4 - (хороший)	26	11
	5 - (отличный)	222	89
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
X.	Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком "+" соответствующие варианты ответов)	248	100
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	54	23
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	53	22
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	17	7
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	44	18
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	55	22
	6 - Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	25	8
	7- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком "+" одну из возможных причин)	0	0
	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
XII.	Ваш пол	248	100
	1 - мужской	107	43
	2 - женский	141	57
XIII.	Ваш возраст	248	100
	1 - 14-17 лет	57	22
	2 - 18-29 лет	105	45
	3 - 30-35 лет	39	15
	4 - старше 35 лет	47	18
	5 - нет ответа	0	0
XIV.	Ваш социальный статус		
	1 - школьник	57	24

	2 - учащийся ССУЗа	83	33
	3 - студент ВУЗа	0	0
	4 - работающий (служащий)	87	35
	5- безработный	21	8
	6 - другой	0	0
	7 - нет ответа	0	0
XV.	Другие комментарии	0	0

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

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

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

- 225 респондент (91 %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

- 223 респондентов (90 %) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

- 218 респондентов (88 %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

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

- 233 респондентов (93 %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

- 223 респондентов (90 %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

- 200 респондентов (80 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

- 109 респондентов (43 %) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;

- 222 респондентов (89 %) 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 - 23 % 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 % респондентов.

- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий - 18 % респондентов.

- Высокий уровень профессионализма работников учреждения - 22 % респондентов.

- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий - 8 % респондентов.

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

- лишь - 67 респондентов (28 %) оценивают уровень развития материально - технической базы учреждения как высокий;

Директор МБУ "Районный дом молодежи"

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long, sweeping stroke extending downwards and to the left.

Д.В. Кожанов