



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

ПРИКАЗ

28.12.2023

№ 48-ос

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением "Районный дом молодежи" 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 "Районный дом молодежи" (далее - МБУ "Районный дом молодежи") в 2023 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ "Районный дом молодежи" (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 "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.

И. о. руководителя отдела

Л.В. Божко

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным учреждением в 2023 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 2023 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 программа "ЗОЖИгай, молодежь, посвященная Дню молодежи. 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 2023 году

№	Критерий оценки качества	Кол-во	%
I.	Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):	549	100
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	3	0,6
	4 - (хорошо)	500	91,7
	5 - (очень хорошо)	46	8,37
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):	549	100
	1	0	0
	2	0	0
	3	10	2,7
	4	309	56,28
	5	230	41,8
	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):	549	100
	1 - (не соответствуют)	0	0
	2 - (мало соответствуют)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (почти соответствуют)	180	32,7
	5 - (полностью соответствуют)	369	67,2
	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):	549	100
	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
V.	Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):	549	100
	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
VI.	Оцените условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи? (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):	549	100
	1 - (нет условий)	0	0
	2 - (плохие условия)	0	0
	3 - (удовлетворительные условия)	10	1,8
	4 - (хорошие условия)	309	56,2
	5 - (отличные условия)	230	41,9
	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):	549	100
	1 - (очень плохое)	0	0
	2 - (плохое)	0	0
	3 - (удовлетворительное)	0	0
	4 - (хорошее)	50	9,1
	5 - (отличное)	499	90,8
	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):	549	100
	1 - (очень плохой)	0	0
	2 - (плохой)	0	0
	3 - (удовлетворительный)	3	0,6
	4 - (хороший)	500	91,0
	5 - (отличный)	46	8,3
	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):	549	100
	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
X.	Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком "+" соответствующие варианты ответов)	549	100
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	191	34,7
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	101	18,3
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	39	7,1
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	64	11,6
	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
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	549	100
	1 - мужской	217	39,5
	2 - женский	332	60,4
XIII.	Ваш возраст	549	100
	1 - 14-17 лет	310	56,4
	2 - 18-29 лет	103	18,7
	3 - 30-35 лет	74	13,5
	4 - старше 35 лет	62	11,3
	5 - нет ответа	0	0
XIV.	Ваш социальный статус	549	100
	1 - школьник	310	56,4

	2 - учащийся ССУЗа	114	20,7
	3 - студент ВУЗа	9	1,6
	4 - работающий (служащий)	110	20,0
	5- безработный	10	1,8
	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.

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

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

- 539 респондентов (98,0 %) 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 (100 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

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

- респондентов (95,3 %) 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 – 34,7 % респондентов.

- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития – 18,3 % респондентов.

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

- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий – 11,6% 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