



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

ПРИКАЗ

26.12.2019

№ 45-ос

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 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 образовательным учреждением дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа" (далее - МБОУ ДО "ДЮСШ") в 2019 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБОУ ДО "ДЮСШ" (далее-услуга) в 2019 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. Лбабкова

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги
предоставляемой муниципальным учреждением в 2019 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 20.04.2015 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" 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 2019 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 31 человек. В опросе приняло участие 28 человек.
2. Общегородские веселые старты. Количество получателей муниципальной услуги составило 185 человек. В опросе приняло участие 65 человек.
3. Кубок ДЮСШ по плаванию. Количество получателей муниципальной услуги составило 54 человек. В опросе приняло участие 21 человек.

Всего в опросе приняло участие 173 человек, что составляет 64% 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
МБОУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа"
(наименование муниципального учреждения)
в 2019 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)	56	21
	5 - (очень хорошо)	117	68
	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)	7	4
	4 - (хорошо)	83	48
	5 - (очень хорошо)	73	42
	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)	9	5
	4 - (почти соответствуют)	72	42
	5 - (полностью соответствуют)	92	53
	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)	8	5
	4 - (почти соответствуют)	12	7
	5 - (полностью соответствуют)	153	88
	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)	11	6
	4 - (хорошо)	23	13
	5 - (очень хорошо)	139	80
	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)	9	5
	4 - (хорошие условия)	15	9
	5 - (отличные условия)	149	86
	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)	6	3
	4 - (хорошее)	33	19
	5 - (отличное)	134	77
	6- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0

VIII.	Каков на ваш взгляд уровень материально - технического обеспеченности учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):		
		1 - (очень плохой)	0 0
		2 - (плохой)	7 4
		3 - (удовлетворительный)	45 26
		4 - (хороший)	64 37
		5 - (отличный)	57 33
		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)	6 3
		4 - (хороший)	29 17
		5 - (отличный)	138 80
		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	114	66%
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	139	80%
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	112	65%
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	24	14%
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	98	57%
	6 - Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	92	53%
	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	38	22%
	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	11	6%
	6. Другая причина	0	0
	7. нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
XII.	Ваш пол		
	1 - мужской	57	33%
	2 - женский	116	67%
XIII.	Ваш возраст		
	1 - 14-17 лет	74	43%
	2 - 18-29 лет	17	10%
	3 - 30-35 лет	25	14%
	4 - старше 35 лет	57	33%

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

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

-173 респондентов отмечают следующие положительные факторы, характеризующие качественное предоставление услуг учреждением.

-173 респондентов (100%) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

-156 респондентов (90%) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

-164 - респондентов (95%) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

-165 - респондентов (95%) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

-162 респондентов (94%) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

-164 респондентов (95%) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

-167 респондентов (97%) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

-121 респондентов (70%) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;

-138 респондентов (80%) 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 - 66% респондентов.
- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития - 80% респондентов.
- Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время - 65% респондентов.
- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий - 14% респондентов.
- Высокий уровень профессионализма работников учреждения - 57% респондентов.
- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий - 53% респондентов.

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

- лишь - 57 респондентов (33%) оценивают уровень развития материально - технической базы учреждения как высокий;
- 38 респондентов (22%) не удовлетворены режимом работы учреждения;
- 7 респондентов (4%) не удовлетворены состоянием помещений учреждения.

Директор МБОУ ДО "ДЮСШ"



А.А. Гладышев