



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

ПРИКАЗ

15.12.2018

№ 25

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением "Районный дом молодежи" 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 учреждением "Районный дом молодежи" (далее - МБУ "Районный дом молодежи") в 2018 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

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

000231

Итоги  
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предостав-  
ляемой муниципальным учреждением в 2018 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 2018 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 "#ПроДобро". Количество получателей муниципальной услуги составило 130 человек. В опросе приняло участие 48 человек.
2. Принятие присяги курсантами военно-патриотического клуба "Стяг". Количество получателей муниципальной услуги составило 107 человека. В опросе приняло участие 32 человека.
3. Рабочие занятия молодежных общественных объединений "Наследники отечества", "Н-Видео", "Триумф". Количество получателей муниципальной услуги составило 159 человека. В опросе приняло участие 62 человек.

Всего в опросе приняло участие 142 человек, что составляет 36 % 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	%
<b>I.</b>	<b>Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	11	7
	4 - (хорошо)	82	58
	5 - (очень хорошо)	49	35
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>II.</b>	<b>Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1	0	0
	2	0	0
	3	13	10
	4	56	39
	5	73	51
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>III.</b>	<b>Применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению ваших потребностей? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (не соответствуют)	0	0
	2 - (мало соответствуют)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	30	21
	4 - (почти соответствуют)	47	33
	5 - (полностью соответствуют)	65	46
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>IV.</b>	<b>Содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, соответствует вашим интересам и возможностям? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (не соответствуют)	0	0
	2 - (мало соответствуют)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	0	0
	4 - (почти соответствуют)	39	28
	5 - (полностью соответствуют)	103	72
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>V.</b>	<b>Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (очень плохо)	0	0
	2 - (плохо)	0	0
	3 - (удовлетворительно)	4	3
	4 - (хорошо)	23	16
	5 - (очень хорошо)	115	81
	6- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>VI.</b>	<b>Оцените условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи? (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (нет условий)	0	0
	2 - (плохие условия)	0	0
	3 - (удовлетворительные условия)	31	22
	4 - (хорошие условия)	44	31
	5 - (отличные условия)	67	47
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0

<b>VII.</b>	<b>Дайте оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота) по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (очень плохое)	0	0
	2 - (плохое)	0	0
	3 - (удовлетворительное)	34	24
	4 - (хорошее)	56	39
	5 - (отличное)	52	37
	6- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>VIII.</b>	<b>Каков на ваш взгляд уровень материально - технического обеспеченности учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (очень плохой)	0	0
	2 - (плохой)	0	0
	3 - (удовлетворительный)	59	41
	4 - (хороший)	44	31
	5 - (отличный)	39	28
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>IX.</b>	<b>Как вы можете оценить уровень профессионализма педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов (выберите знаком "+" одну из предложенных оценок):</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - (очень плохой)	0	0
	2 - (плохой)	0	0
	3 - (удовлетворительный)	0	0
	4 - (хороший)	15	11
	5 - (отличный)	127	89
	6-Нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>X.</b>	<b>Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком "+" соответствующие варианты ответов)</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	33	23
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	32	22
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	11	7
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	24	17
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	29	20
	6 - Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	13	11
	7- нет ответа	0	0
	Комментарии:	0	0
<b>XI.</b>	<b>Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком "+" одну из возможных причин)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	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
<b>XII.</b>	<b>Ваш пол</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - мужской	59	42
	2 - женский	83	58
<b>XIII.</b>	<b>Ваш возраст</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
	1 - 14-17 лет	43	30
	2 - 18-29 лет	59	41
	3 - 30-35 лет	29	20
	4 - старше 35 лет	11	9
	5 - нет ответа	0	0
<b>XIV.</b>	<b>Ваш социальный статус</b>		
	1 - школьник	37	26

		2 - учащийся ССУЗа	48	33
		3 - студент ВУЗа	0	0
		4 - работающий (служащий)	51	36
		5- безработный	6	5
		6 - другой	0	0
		7 - нет ответа	0	0
<b>XV.</b>	<b>Другие комментарии</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

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

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

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

- 131 респондент (93 %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

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

- 112 респондентов (79 %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

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

- 138 респондентов (97 %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

- 111 респондентов (78 %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

- 108 респондентов (76 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

- 83 респондентов (59 %) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;

- 127 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 - 17 % респондентов.

- Высокий уровень профессионализма работников учреждения - 20 % респондентов.

- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий - 11 % респондентов.

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

- лишь - 39 респондентов (28 %) оценивают уровень развития материально - технической базы учреждения как высокий;

Директор МБУ "Районный дом молодежи"

Д.В. Кожанов