



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

ПРИКАЗ

18.06.2015

№ 39

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Районный дом молодежи»

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 I полугодии 2015 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБУ «Районный дом молодежи» в I полугодии 2015 года. (Прилагается)
2. На основании результатов проведенного опроса по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг деятельность МБУ «Районный дом молодежи» считать удовлетворительной.
3. Директору МБУ «Районный дом молодежи» (Л.Н. Бурдинской) в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги продолжить работу:
  - по улучшению материально-технической базы учреждения;
  - по качественной организации обслуживания и информирования получателей услуги.
4. Разместить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБУ «Районный дом молодежи» на официальном интернет портале отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель отдела

О.Я. Мельник

00131

## Итоги

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным учреждением в апреле-мае 2015 года.

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 20.04.2015г. №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 «Районный дом молодежи»

(название учреждения проводившего изучение мнения населения)

проведено изучение мнения населения Николаевского района о качестве оказания муниципальных услуг в 2015 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. Заседание молодежного дискуссионного клуба «За и Против». Количество получателей муниципальной услуги составило 51 человек. В опросе приняло участие 20 человек.
2. Принятие присяги курсантами военно-патриотического клуба «Стяг». Количество получателей муниципальной услуги составило 93 человека. В опросе приняло участие 22 человека.
3. Рабочие занятия молодежных общественных объединений «Наследники отечества», «Федерация», «Мой край». Количество получателей муниципальной услуги составило 52 человека. В опросе приняло участие 14 человек.

Всего в опросе приняло участие 56 человек, что составляет 29% 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 муниципальной услуги  
МБУ «Районный дом молодежи»**

*(наименование муниципального учреждения)*

**в мае 2015 года**

№	Критерий оценки качества	Кол-во	%
<b>I.</b>	<b>Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)	8	14
	5 – (очень хорошо)	48	86
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
<b>II.</b>	<b>Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)	5	9
	5 – (очень хорошо)	51	91
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
<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>		
	1 - (не соответствуют)		
	2 - (мало соответствуют)		
	3 - (удовлетворительно)		
	4 - (почти соответствуют)	4	7
	5 - (полностью соответствуют)	52	93
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
<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>		
	1 - (не соответствуют)		
	2 - (мало соответствуют)		
	3 - (удовлетворительно)		

		4 - (почти соответствуют)	5	9
		5 - (полностью соответствуют)	51	91
		6-Нет ответа		
	Комментарии:			
V.	<b>Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>			
		1 – (очень плохо)		
		2 – (плохо)		
		3 – (удовлетворительно)		
		4 – (хорошо)	6	11
		5 – (очень хорошо)	50	89
		6- нет ответа		
	Комментарии:			
VI.	<b>Оцените условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>			
		1 - (нет условий)		
		2 - (плохие условия)		
		3 - (удовлетворительные условия)		
		4 - (хорошие условия)	20	36
		5 - (отличные условия)	36	64
		6-Нет ответа		
	Комментарии:			
VII.	<b>Дайте оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота) по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>			
		1 – (очень плохое)		
		2 – (плохое)		
		3 – (удовлетворительное)		
		4 – (хорошее)	10	18
		5 – (отличное)	46	82
		6- нет ответа		
	Комментарии:			
VIII.	<b>Каков на ваш взгляд уровень материально – технического обеспечения учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>			
		1 - (очень плохой)		
		2 - (плохой)		
		3 - (удовлетворительный)		
		4 - (хороший)	10	18
		5 - (отличный)	46	82
		6-Нет ответа		
	Комментарии:			
IX.	<b>Как вы можете оценить уровень профессионализма педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов ( выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>			
		1 - (очень плохой)		
		2 - (плохой)		
		3 - (удовлетворительный)		
		4 - (хороший)	10	18
		5 - (отличный)	46	82
		6-Нет ответа		
	Комментарии:			

<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>		
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	45	80
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	51	91
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	56	100
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	52	93
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	55	98
	6 – Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	51	91
	7- нет ответа		
	Комментарии:		
<b>XI.</b>	<b>Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (выберите знаком «+» возможные причины)</b>		
	1.Неудобный режим работы учреждения		
	2. Невнимательность сотрудников		
	3.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа		
	4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения		
	5.Неудовлетворительное состояние помещений учреждения		
	6. Другая причина		
	7. нет ответа		
	Комментарии:		
<b>XII.</b>	<b>Ваш пол</b>		
	1 - мужской	25	45
	2 - женский	31	55
<b>XIII.</b>	<b>Ваш возраст</b>		
	1 - 14-17 лет	20	36
	2 - 18-29 лет	26	46
	3 - 30-35 лет	5	9
	4 - старше 35 лет	5	9
	5 – нет ответа		
<b>XIV.</b>	<b>Ваш социальный статус</b>		
	1 – школьник	16	29
	2 – учащийся ССУЗа	31	55
	3 – студент ВУЗа		
	4 – работающий (служащий)	9	16
	5- безработный		
	6 - другой		
	7 – нет ответа		
<b>XV.</b>	<b>Другие комментарии</b>		

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

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

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

- 100 респондентов (100 %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;
- 51 респондентов (91 %) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;
- 52 респондентов (93 %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;
- 51 респондентов (91 %) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;
- 50 респондентов (89 %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;
- 56 респондентов (100 %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;
- 46 респондентов (82 %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);
- 46 респондентов (82 %) оценили уровень обеспеченности учреждения как высокий;
- 46 респондентов (82 %) 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 – 80 % респондентов.
- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития – 91 % респондентов.
- Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время – 100% респондентов.
- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий – 93 % респондентов.
- Высокий уровень профессионализма работников учреждения – 98 % респондентов.
- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий – 91 % респондентов.
- 46 респондентов (82 %) оценивают уровень развития материально – технической базы учреждения как высокий;

Респондентов не удовлетворенных предлагаемыми услугами не выявлено.