**Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

**в сфере молодёжной политики города Когалыма в 2018 году**

**(в сравнении с 2017 и 2016 годами)**

Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере молодёжной политики города Когалыма осуществлено на основании постановления Администрации города Когалыма от 27.04.2011 № 903 «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг».

Проведено анкетирование населения города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в учреждении молодёжной политики – муниципальном бюджетном учреждении «Молодёжный комплексный центр «Феникс» – с целью улучшения качества организации и осуществления деятельности МБУ «МКЦ «Феникс».

Сроки проведения анкетирования: 01.05.2018 – 30.09.2018.

Структурное подразделение Администрации города Когалыма, осуществившее анкетирование, – Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации города Когалыма.

**Итоги изучения мнения населения**

В анкетировании приняли участие **512 человека** (в 2017 году – 533 человека; в 2016 году – 536 человек).

**Вопрос 1.** Знаете ли Вы о деятельности молодёжного комплексного центра «Феникс» (далее – МКЦ «Феникс») и предоставляемых центром муниципальных услугах?

* да – 484 человека, 94,5% (в 2017 году – 530 человек, 99,4%; в 2016 году – 536 человек, 100%;)
* нет – 28 человек, 5,5% (в 2017 году – 3 человека, 0,6%; в 2016 году – 0 человек, 0%)

**Вопрос 2.** Обращались ли Вы (Ваш ребёнок) за получением услуг, предоставляемых МКЦ «Феникс» или (и) становились ли Вы (Ваш ребёнок) участником (зрителем) мероприятий, организуемых МКЦ «Феникс»?

* да – 437 человек, 90,3% (в 2017 году – 530 человек, 100%; в 2016 году – 536 человек, 100%;
* нет – 47 человек, 9,7% (в 2017 и в 2016 году – 0 человек, 0%)

**Вопрос 3.** Как Вы оцениваете уровень культуры обслуживания в МКЦ «Феникс»?

* высокий – 325 человек, 74,4% (в 2017 году – 327 человек , 61,7%; в 2016 году – 398 человек , 74,2%)
* выше среднего –100 человек, 22,9% (в 2017 году – 198 человек, 37,3%; в 2016 году – 91 человек, 17%)
* средний – 12 человек, 2,7% (в 2017 году – 5 человек, 1%; в 2016 году – 46 человек, 8,6%)
* низкий – 0 человек, 0%, как и в 2017 году (в 2016 году – 1 человек, 0,2%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2017 и в 2016 годах

**Вопрос 4.** Как Вы оцениваете уровень компетентности и профессионализма сотрудников МКЦ «Феникс»?

* высокий – 373 человека, 85,4% (в 2017 году – 363 человека, 68,5%; в 2016 году – 459 человек, 85,6%)
* выше среднего – 62 человека, 14,2% (в 2017 году – 164 человека, 31%; в 2016 году – 69 человек, 12,9%)
* средний – 2 человека, 0,4% (в 2017 году – 3 человека, 0,5%; в 2016 году – 8 человек, 1,5%)
* низкий – 0 человек, 0%, как в 2017 и в 2016 годах
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2017 и в 2016 годах

**Вопрос 5**. Удовлетворены ли Вы результатом личного взаимодействия с сотрудниками МКЦ «Феникс»?

* да – 437 человек, 100% (в 2017 году – 530 человека, 100%; в 2016 году – 534 человека, 99,6%)
* нет – 0 человек, 0%, как и в 2017 году (в 2016 году – 2 человека, 0,4%)

**Вопрос 6.** Как Вы оцениваете уровень оснащённости, состояние инвентаря, оборудования МКЦ «Феникс»?

* высокий – 308 человек, 70,5% (в 2017 году – 385 человек, 72,6%; в 2016 году – 146 человек, 27,2%)
* средний – 92 человека, 21,1% (в 2017 году – 145 человека, 27,4%; в 2016 году – 234 человека, 43,7%)
* низкий – 28 человек, 6,4% (в 2017 году – 0 человек, 0%; в 2016 году – 86 человек, 16%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как и в 2017 году (в 2016 году – 60 человек, 11,2%)
* не могу оценить – 9 человек, 2% (в 2017 году – 0 человек, 0%; в 2016 году – 10 человек, 1,9%)

**Вопрос 7.** Устраивает ли Вас график работы МКЦ «Феникс»:

* да – 437 человек, 100 % (в 2017 году – 530 человек, 100%; в 2016 году – 536 человек, 100%)
* нет – 0 человек, 0%, как в 2017 и в 2016 году
* не могу оценить – 0 человек, 0%, как в 2017 и в 2016 годах

**Вопрос 8.** Как Вы оцениваете уровень информационного сопровождения мероприятий, проводимых МКЦ «Феникс» (реклама в СМИ, анонсы в сети Интернет, афиши и т.д.)?

* высокий – 326 человек, 74,6% (в 2017 году – 436 человек, 82,3%; в 2016 году – 414 человек, 77,2%)
* средний – 99 человек, 22,7% (в 2017 году – 94 человека, 17,7%; в 2016 году – 122 человека, 22,8%)
* низкий – 4 человека, 0,9% (в 2017 и 2016 годах – 0 человек, 0%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2017 и в 2016 годах
* не могу оценить – 8 человек, 1,8% (в 2017 и 2016 годах – 0 человек, 0%)

**Вопрос 9.** Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об услугах (работах), предоставляемых (выполняемых) МКЦ «Феникс» (информационные стенды в учреждении, информация на сайте МКЦ «Феникс», на сайте Администрации города Когалыма, посредством телефонного звонка и т.п.)?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | ***Название услуги / работы*** | ***Нуждаетесь ли Вы в данной услуге / работе?*** | | | | | | | | |
| **Да** | **Нет** | | | | **Не знаю** | | | |
| 1. | Организация временного трудоустройства | **2018 год** | | | | | | | | |
| 417 человек, 95,4% | 0 человек, 0% | | | | 20 человек, 4,6% | | | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 520 человек, 98,1% | 0 человек, 0% | | | | 10 человек, 1,9% | | | |
| **2016 год** | | | | | | | | |
| 393 человека, 73,3% | 2 человека, 0,4% | | | | 141 человек, 26,3% | | | |
|  | | | | | | | | |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **2018 год** | | | | | | | | |
| 392 человека, 89,7% | 6 человек, 1,4% | | | | 39 человек, 8,9% | | | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 519 человек, 97,9% | 0 человек, 0% | | | | 11 человек, 2,1% | | | |
|  | | | | | | | | |
| 3. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия) | **2018 год** | | | | | | | | |
| 377 человек, 86,3% | | | | 0 человек, 0% | | | | 60 человек, 13,7% |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 515 человек, 97,2% | | | 0 человек, 0% | | | | 15 человек, 2,8% | |
| **2016 год** | | | | | | | | |
| 524 человека, 97,7% | | | 3 человека, 0,6% | | | | 9 человек, 1,7% | |
|  | | | | | | | | |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (кружки и секции) | **2018 год** | | | | | | | | |
| 421 человек, 96,3% | | | 0 человек, 0% | | | | 16 человек, 3,7% | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 513 человека, 96,8% | | | 0 человек, 0% | | | | 17 человек, 3,2% | |
| **2016 год** | | | | | | | | |
| 437 человек, 81,5% | | | 6 человек, 1,1% | | | | 93 человека, 17,4% | |
|  | | | | | | | | |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2018 год** | | | | | | | | |
| 393 человека, 89,9% | | 2 человека, 0,5% | | | | 42 человека, 9,6% | | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 516 человек, 97,4% | | 0 человек, 0% | | | | 14 человек, 2,6% | | |
|  | | | | | | | | |

**Вопрос 10.** Сталкивались ли Вы с фактом взимания денежных средств за оказание услуг МБУ «МКЦ «Феникс»?

* да – 0 человек, 0% (как в 2017 и 2016 годах)
* нет – 437 человек, 100% (в 2017 году – 530 человек, 100%; в 2016 году – 536 человек, 100%)

**Вопрос 11.** Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставленных Вам (Вашему ребёнку) специалистами МБУ «МКЦ «Феникс»?

* да – 434 человека, 99,3% (в 2017 году – 530 человек, 100%; в 2016 году – 536 человек, 100%)
* нет – 3 человека, 0,7% (в 2017 и 2016 годах – 0 человек, 0%)

**Вопрос 12.** Как Вы считаете, нуждается ли молодёжь города Когалыма в услугах / работах, предоставляемых / выполняемых МБУ «МКЦ «Феникс»?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | ***Название услуги/ работы*** | ***Варианты ответов*** | | | | | | | | |
| **Да** | **Нет** | | | | **Не знаю** | | | |
| 1. | Организация временного трудоустройства | **2018 год** | | | | | | | | |
| 421 человек, 82,2% | 3 человека, 0,6% | | | | 88 человек, 17,2% | | | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 518 человек, 97,7% | 0 человек, 0% | | | | 12 человек, 2,3% | | | |
| **2016 год** | | | | | | | | |
| 422 человека, 78,7% | 3 человека, 0,6% | | | | 111 человек, 20,7% | | | |
|  | | | | | | | | |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **2018 год** | | | | | | | | |
| 379 человек, 74% | 2 человека, 0,4% | | | | 131 человек, 25,6% | | | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 516 человек, 97,4% | 0 человек, 0% | | | | 14 человек, 2,6% | | | |
|  | | | | | | | | |
| 3. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия) | **2018 год** | | | | | | | | |
| 405 человек, 79,1% | | | | 0 человек, 0% | | | | 107 человек, 20,9% |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 515 человек, 97,2% | | | 0 человек, 0% | | | | 15 человек, 2,8% | |
| **2016 год** | | | | | | | | |
| 530 человек, 98,9% | | | 2 человека, 0,4% | | | | 4 человека, 0,7% | |
|  | | | | | | | | |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (кружки и секции) | **2018 год** | | | | | | | | |
| 373 человека, 72,9% | | | 0 человек, 0% | | | | 139 человек, 27,1% | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 514 человек, 97% | | | 0 человек, 0% | | | | 16 человек, 3% | |
| **2016 год** | | | | | | | | |
| 513 человек, 95,7% | | | 7 человек, 1,3% | | | | 16 человек, 3% | |
|  | | | | | | | | |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2018 год** | | | | | | | | |
| 362 человека, 70,7% | | 0 человек, 0% | | | | 150 человек, 29,3% | | |
| **2017 год** | | | | | | | | |
| 516 человек, 97,4% | | 0 человек, 0% | | | | 14 человек, 2,6% | | |
|  | | | | | | | | |

Таким образом, согласно мнению населения о качестве оказания муниципальных услуг и качестве выполнения муниципальных работ в сфере молодёжной политики города Когалыма, деятельность муниципального бюджетного учреждения «Молодёжный комплексный центр «Феникс» в целом можно считать «удовлетворительной».