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

**в сфере молодёжной политики города Когалыма в 2019 году**

*(в сравнении с 2018 и 2017 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 автономном учреждении «Молодёжный комплексный центр «Феникс» – с целью улучшения качества организации и осуществления деятельности МАУ «МКЦ «Феникс».

Сроки проведения анкетирования: 01.05.2019 – 30.09.2019.

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

**Итоги изучения мнения населения**

В анкетировании приняли участие **584 человека** (в 2018 году – 512 человек; в 2017 году – 533 человека).

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

* да – 584 человека, 100% (в 2018 году – 484 человек, 94,5%; в 2017 году – 530 человек, 99,4%)
* нет – 0 человек, 0% (в 2018 году – 28 человек, 5,5%; в 2017 году – 3 человека, 0,6%)

 **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 – 584 человека, 100% (в 2018 году – 437 человек, 90,3%; в 2017 году – 530 человек, 100%)
* нет – 0 человек, 0% (в 2018 году – 47 человек, 9,7%; в 2017 году – 0 человек, 0%)

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

* высокий – 517 человек, 88,5% (в 2018 году – 325 человек, 74,4%; в 2017 году – 327 человек, 61,7%)
* выше среднего – 67 человек, 11,5% (в 2018 году – 100 человек, 22,9%; в 2017 году – 198 человек, 37,3%)
* средний – 0 человек, 0% (в 2018 году – 12 человек, 2,7%; в 2017 году – 5 человек, 1%)
* низкий – 0 человек, 0%, как и в 2018 и в 2017 годах
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2018 и в 2017 годах

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

* высокий – 457 человек, 78,2% (в 2018 году – 373 человека, 85,4%; в 2017 году – 363 человека, 68,5%)
* выше среднего – 125 человека, 21,4% (в 2018 году – 62 человека, 14,2%; в 2017 году – 164 человека, 31%)
* средний – 2 человека, 0,4% (в 2018 году – 2 человека, 0,4%; в 2017 году – 3 человека, 0,5%)
* низкий – 0 человек, 0%, как в 2018 и в 2017 годах
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2018 и в 2017 годах

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

* да – 583 человека, 99,8% (в 2018 году – 437 человек, 100%; в 2017 году – 530 человек, 100%)
* нет – 1 человек, 0,2% (в 2018 и 2017 годах – 0 человек, 0%)

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

* высокий – 254 человека, 43,5% (в 2018 году – 308 человек, 70,5%, в 2017 году – 385 человек, 72,6%)
* средний – 322 человека, 55,1% (в 2018 году – 92 человека, 21,1%, в 2017 году – 145 человека, 27,4%)
* низкий – 7 человек, 1,2% (в 2018 году – 28 человек, 6,4%, в 2017 году – 0 человек, 0%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как и в 2018 и 2017 годах
* не могу оценить – 1 человек, 0,2% (в 2018 году – 9 человек, 2%, в 2017 году – 0 человек, 0%)

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

* да – 584 человек, 100 % (в 2018 году – 437 человек, 100%, в 2017 году – 530 человек, 100%)
* нет – 0 человек, 0%, как в 2018 и в 2017 годах
* не могу оценить – 0 человек, 0%, как в 2018 и в 2017 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 – 466 человек, 79,8% (в 2018 году – 326 человек, 74,6%, в 2017 году – 436 человек, 82,3%)
* средний – 117 человек, 20,0% (в 2018 году – 99 человек, 22,7%, в 2017 году – 94 человека, 17,7%)
* низкий – 0 человек, 0% (в 2018 году – 4 человека, 0,9%, в 2017 году – 0 человек, 0%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2018 и в 2017 годах
* не могу оценить – 1 человек, 0,2% (в 2018 году – 8 человек, 1,8%, в 2017 году – 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  | **2019 год** |
| 584 человека, 100% | 0 человек, 0% | 0 человек, 0% |
| **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% |
|  |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **2019 год** |
| 581 человек, 99,5% | 0 человек, 0% | 3 человека, 0,5% |
| **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) | **2019 год** |
| 583 человека, 99,8% | 0 человек, 0% | 1 человек, 0,2% |
| **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% |
|  |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (кружки и секции, клубы и любительские объединения) | **2019 год** |
| 568 человек, 97,3% | 0 человек, 0% | 16 человек, 2,7% |
| **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% |
|  |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2019 год** |
| 584 человек, 100% | 0 человек, 0% | 0 человек, 0% |
| **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 2018 и 2017 годах)
* нет – 584 человека, 100% (в 2018 году – 437 человек, 100 %; в 2017 году – 530 человек, 100%)

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

* да – 584 человека, 100% (в 2018 году – 434 человека, 99,3%; в 2017 году – 530 человек, 100%)
* нет – 0 человек, 0% (в 2018 году – 3 человека, 0,7%; в 2017 – 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  | **2019 год** |
| 584 человека, 100% | 0 человек, 0% | 0 человек, 0% |
| **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% |
|  |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **2019 год** |
| 581 человек, 99,5% | 0 человек, 0% | 3 человека, 0,5% |
| **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) | **2019 год** |
| 462 человек, 79,1% | 106 человек, 18,2% | 16 человек, 2,7% |
| **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% |
|  |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (кружки и секции, клубы и любительские объединения) | **2019 год** |
| 572 человека, 97,9% | 0 человек, 0% | 12 человек, 2,1% |
| **2018 год** |
| 373 человека, 72,9% | 0 человек, 0% | 139 человек, 27,1% |
| **2017 год** |
| 514 человек, 97% | 0 человек, 0% | 16 человек, 3% |
|  |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2019 год** |
| 461 человек, 78,9% | 0 человек, 0% | 123 человека, 21,1% |
| **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 автономного учреждения «Молодёжный комплексный центр «Феникс» в целом можно считать «удовлетворительной».