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

**в сфере молодёжной политики города Когалыма в 2017 году**

**(в сравнении с 2015 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: 01.05.2017 – 30.09.2017.

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

**Итоги изучения мнения населения**

В анкетировании приняли участие **533 человека** (в 2016 году – 536 человек, в 2015 году – 504 человека).

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

* да – 530 человек, 99,4% (в 2016 году – 536 человек, 100%; в 2015 году – 461 человек, 91%)
* нет – 3 человека, 0,6% (в 2016 году – 0 человек, 0%; в 2015 году – 43 человека, 9%)

 **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 – 530 человек, 100% (в 2016 году – 536 человек, 100%; в 2015 году – 440 человек, 95,5%)
* нет – 0 человек, 0%, как и в 2016 году (в 2015 году – 21 человек, 4,5%)

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

* высокий – 327 человек , 61,7% (в 2016 году – 398 человек , 74,2%; в 2015 году – 297 человек, 67,5%)
* выше среднего – 198 человек, 37,3% (в 2016 году – 91 человек, 17%; в 2015 году – 56 человек, 12,7%)
* средний – 5 человек, 1% (в 2015 году – 46 человек, 8,6%; в 2015 году – 20 человек, 4,6%)
* низкий – 0 человек, 0% (в 2016 году – 1 человек, 0,2%; в 2015 году – 1 человек, 0,2%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2016 и в 2015 годах

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

* высокий – 363 человека, 68,5% (в 2016 году – 459 человек, 85,6% в 2015 году – 365 человек, 83%;)
* выше среднего – 164 человека, 31% (в 2016 году – 69 человек, 12,9% в 2015 году – 73 человека, 16,5%)
* средний – 3 человека, 0,5% (в 2016 году – 8 человек, 1,5%; в 2015 году – 2 человека, 0,5%)
* низкий – 0 человек, 0%, как в 2016 и в 2015 годах
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2016 и в 2015 годах

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

* да – 530 человека, 100% (в 2016 году – 534 человека, 99,6%; в 2015 году – 435 человек, 98,9%)
* нет – 0 человек, 0% (в 2016 году – 2 человека, 0,4%; в 2015 году – 5 человек, 1,1%)

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

* высокий – 385 человек, 72,6% (в 2016 году – 146 человек, 27,2%; в 2015 году – 284 человека, 64,5%)
* средний – 145 человека, 27,4% (в 2016 году – 234 человека, 43,7%; в 2015 году – 88 человек, 20%)
* низкий – 0 человек, 0% (в 2016 году – 86 человек, 16%; в 2015 году – 44 человека, 10%)
* очень низкий – 0 человек, 0% (в 2016 году – 60 человек, 11,2%; в 2015 году – 16 человек, 3,6%)
* не могу оценить – 0 человек, 0% (в 2016 году – 10 человек, 1,9%; в 2015 году – 8 человек, 1,8%)

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

* да – 530 человек, 100% (в 2016 году – 536 человек, 100%; в 2015 году – 457 человек, 99,1%)
* нет – 0 человек, 0%, как и в 2016 году (в 2015 году – 4 человека, 0,9%)
* не могу оценить – 0 человек, 0%, как в 2016 и в 2015 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 – 436 человек, 82,3% (в 2016 году – 414 человек, 77,2%; в 2015 году – 307 человек, 66,6%)
* средний – 94 человека, 17,7% (в 2016 году – 122 человека, 22,8%; в 2015 году – 67 человек, 14,6%)
* низкий – 0 человек, 0%, как и в 2016 году (в 2015 году – 8 человек, 1,7%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как и в 2016 году (в 2015 году – 7 человек, 1,5%)
* не могу оценить – 0 человек, 0%, как и в 2016 году (в 2015 году – 72 человека, 15,6%)

**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  | **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% |
| **2015 год** |
| 284 человека, 61,6% | 15 человек, 3,3% | 162 человека, 35,1% |
|  |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **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) | **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% |
| **2015 год** |
| 373 человека, 80,9% | 29 человек, 6,3% | 59 человек, 12,8% |
|  |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи» (кружки и секции) | **2017 год** |
| 513 человек, 96,8% | 0 человек, 0% | 17 человек, 3,2% |
| **2016 год** |
| 437 человек, 81,5% | 6 человек, 1,1% | 93 человека, 17,4% |
| **2015 год** |
| 330 человек, 71,6% | 22 человека, 4,8% | 109 человек, 23,6% |
|  |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2017 год** |
| 516 человек, 97,4% | 0 человек, 0% | 14 человек, 2,6% |
|  |
| 6. | Организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодёжи, поддержка детей и молодёжи, находящейся в социально опасном положении | **2017 год** |
| 514 человек, 97% | 0 человек, 0% | 16 человек, 3% |
|  |

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

* да – 0 человек, как в 2016 и в 2015 годах
* нет – 530 человек, 100% (в 2016 году – 536 человек, 100%; в 2015 году – 440 человек, 100%)

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

* да – 530 человек, 100% (в 2016 году – 536 человек, 100%; в 2015 году – 433 человека, 98,4%)
* нет – 0 человек, 0%, как в 2016 году (в 2015 году – 7 человек, 1,6%)

**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  | **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% |
| **2015 год** |
| 366 человек, 72,6% | 32 человека, 6,4% | 106 человек, 21% |
|  |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **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) | **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% |
| **2015 год** |
| 440 человек, 87,3% | 28 человек, 5,5% | 36 человек, 7,2% |
|  |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи» (кружки и секции) | **2017 год** |
| 514 человек, 97% | 0 человек, 0% | 16 человек, 3% |
| **2016 год** |
| 513 человек, 95,7% | 7 человек, 1,3% | 16 человек, 3% |
| **2015 год** |
| 423 человека, 83,9% | 21 человек, 4,2% | 60 человек, 11,9% |
|  |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2017 год** |
| 516 человек, 97,4% | 0 человек, 0% | 14 человек, 2,6% |
|  |
| 6. | Организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодёжи, поддержка детей и молодёжи, находящейся в социально опасном положении | **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».