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

**в сфере молодёжной политики города Когалыма в 2020 году**

*(в сравнении с 2019 и 2018 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: 01.05.2020 – 10.10.2020.

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

**Итоги изучения мнения населения**

В анкетировании приняли участие **343 человека,** *в том числе 314 человек очно, 29 - дистанционно* (в 2019 году – 584 человека; в 2018 году – 512 человек).

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

* да – 341 человек, 99,4% (в 2019 году – 584 человека, 100%; в 2018 году – 484 человек, 94,5%)
* нет – 2 человека, 0,6% (в 2019 году – 0 человек, 0%; в 2018 году – 28 человек, 5,5%)

 **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 – 337 человек, 98,8% (в 2019 году – 584 человека, 100%; в 2018 году – 437 человек, 90,3%)
* нет – 4 человека, 1,2% (в 2019 году – 0 человек, 0%; в 2018 году – 47 человек, 9,7%)

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

* высокий – 328 человек, 97,3% (в 2019 году – 517 человек, 88,5%; в 2018 году – 325 человек, 74,4%)
* выше среднего – 8 человек, 2,4% (в 2019 году – 67 человек, 11,5%; в 2018 году – 100 человек, 22,9%)
* средний – 1 человек, 0,3% (в 2019 году – 0 человек, 0%; в 2018 году – 12 человек, 2,7%)
* низкий – 0 человек, 0%, как и в 2019 и в 2018 годах
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2019 и в 2018 годах

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

* высокий – 331 человек, 98,2% (в 2019 году – 457 человек, 78,2%; в 2018 году – 373 человека, 85,4%)
* выше среднего – 5 человек, 1,5% (в 2019 году – 125 человека, 21,4% в 2018 году – 62 человека, 14,2%)
* средний – 1 человек, 0,3% (в 2019 году – 2 человека, 0,4% в 2018 году – 2 человека, 0,4%)
* низкий – 0 человек, 0%, как в 2019 и в 2018 годах
* очень низкий – 0 человек, 0%, как в 2019 и в 2018 годах

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

* да – 337 человека, 100% (в 2019 году – 583 человека, 99,8% в 2018 году – 437 человек, 100%)
* нет – 0 человек, 0%) (в 2019 году – 1 человек, 0,2% в 2018 годах – 0 человек, 0%)

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

* высокий – 295 человек, 87,5% (в 2019 году – 254 человека, 43,5% в 2018 году – 308 человек, 70,5%)
* средний – 18 человек, 5,4% (в 2019 году – 322 человека, 55,1% в 2018 году – 92 человека, 21,1%)
* низкий – 24 человека, 7,1% (в 2019 году – 7 человек, 1,2% в 2018 году – 28 человек, 6,4%)
* очень низкий – 0 человек, 0%, как и в 2019 и 2018 годах
* не могу оценить – 0 человек, 0% (в 2019 году – 1 человек, 0,2%; в 2018 году – 9 человек, 2%)

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

* да – 337 человек, 100 % (в 2019 году – 584 человек, 100 %; в 2018 году – 437 человек, 100%)
* нет – 0 человек, 0%, как в 2019 и в 2018 годах
* не могу оценить – 0 человек, 0%, как в 2019 и в 2018 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 – 284 человека, 84,2 % (в 2019 году – 466 человек, 79,8%; в 2018 году – 326 человек, 74,6%)
* средний – 37 человек, 11% (в 2019 году – 117 человек, 20,0% в 2018 году – 99 человек, 22,7%)
* низкий – 8 человек, 2,4% (в 2019 году – 0 человек, 0%; в 2018 году – 4 человека, 0,9%)
* очень низкий – 5 человек, 1,5% (в 2019 и в 2018 годах – 0 человек, 0%)
* не могу оценить – 3 человека, 0,9 % (в 2019 году – 1 человек, 0,2% в 2018 году – 8 человек, 1,8%)

**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. | Оказание содействия молодёжи в вопросах трудоустройства, социальной реабилитации, трудоустройство несовершеннолетних граждан | **2020 год** |
| 333 человека, 98,8% | 1 человек, 0,3% | 3 человека, 0,9% |
| **2019 год** |
| 584 человека, 100% | 0 человек, 0% | 0 человек, 0% |
| **2018 год** |
| 417 человек, 95,4% | 0 человек, 0% | 20 человек, 4,6% |
|  |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **2020 год** |
| 334 человека, 99,1% | 0 человек, 0% | 3 человека, 0,9% |
| **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% |
|  |
| 3. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия) | **2020 год** |
| 335 человек, 99,4% | 0 человек, 0% | 2 человека, 0,6% |
| **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% |
|  |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (кружки и секции, клубы и любительские объединения) | **2020 год** |
| 336 человек, 99,7% | 0 человек, 0% | 1 человек, 0,3% |
| **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% |
|  |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2020 год** |
| 334 человека, 99,1% | 0 человек, 0% | 3 человека, 0,9% |
| **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% |
|  |

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

* да – 0 человек, 0% (как в 2019 и 2018 годах)
* нет – 337 человек, 100% (в 2019 году – 584 человека, 100%; в 2018 году – 437 человек, 100 %)

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

* да – 336 человек, 99,7% (в 2019 году – 584 человека, 100% в 2018 году – 434 человека, 99,3%)
* нет – 1 человек, 0,3% (в 2019 году – 0 человек, 0%; в 2018 году – 3 человека, 0,7%)

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | ***Название услуги/ работы*** | ***Варианты ответов*** |
| **Да** | **Нет** | **Не знаю** |
| 1. | Оказание содействия молодёжи в вопросах трудоустройства, социальной реабилитации, трудоустройство несовершеннолетних граждан | **2020 год** |
| 339 человека, 98,8% | 0 человек, 0% | 4 человека, 1,2% |
| **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% |
|  |
| 2. | Организация отдыха детей и молодёжи | **2020 год** |
| 341 человек, 99,4% | 0 человек, 0% | 2 человека, 0,6% |
| **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% |
|  |
| 3. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия) | **2020 год** |
| 341 человек, 99,4% | 0 человек, 0% | 2 человек, 0,6% |
| **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% |
|  |
| 4. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (кружки и секции, клубы и любительские объединения) | **2020 год** |
| 341 человек, 99,4% | 0 человек, 0% | 2 человека, 0,6% |
| **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% |
|  |
| 5. | Организация досуга детей, подростков и молодёжи (иная досуговая деятельность) | **2020 год** |
| 341 человек, 99,4% | 0 человек, 0% | 2 человека, 0,6% |
| **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% |
|  |

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».