

Мониторинг опроса по изучению мнения населения о качестве муниципальных услуг по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ, оказываемых муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Борисоглебского городского округа Центром «Социальная адаптация молодежи»

Специалисты МБУДО БГО Ц «САМ» в июне 2017 года провели опрос по изучению мнения населения о качестве муниципальных услуг по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ, оказываемых муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Борисоглебского городского округа Центром «Социальная адаптация молодежи».

В мониторинге приняли участие 310 человек в возрасте от 18 до 60 лет.

Основание проведения опроса: постановление администрации Борисоглебского городского округа Воронежской области от 28.04.2015 г. №1116 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Борисоглебского городского округа Воронежской области»

Наименование учреждения: МБУДО БГОЦ «САМ»

Наименование оцениваемой муниципальной услуги: реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ

Всего опрошенных: 310 человек

1. **Фамилия, имя отчество и контактная информация лица, осуществляющего опрос (анкетирование)** Бледных Светлана Ростиславовна
2. **Дата проведения:** 19.06.2017 г.- 30.06.2017 г.
3. **Место проведения опроса:** Воронежская область, г. Борисоглебск, Северный м-он, дом 10
4. **Получатель муниципальной услуги:**
 - а) физическое лицо – 310 чел. (100%)
 - б) юридическое лицо – 0 чел.
5. **Перечень вопросов, задаваемых респондентам:**
 - 1) Довольны ли вы организацией информирования о порядке, способах и условиях получения муниципальной услуги?
 - а) да – 299 чел. (96,3%)
 - б) нет – 1 чел.(0,3%)
 - в) нет ответа – 10 чел.(3,4%)
 - 2) Размещена ли информация о пакете документов необходимым для получения услуги, в сети Интернет?
 - а) да – 293 чел. (94,5%)

- б) нет – 0 чел.
в) нет ответа – 17 чел. (5,5%)
- 3) Довольны ли Вы качеством консультаций, ответами на Ваши вопросы, объяснениями работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу?
а) да – 289 чел.(93,2 %)
б) нет – 0 чел.
в) нет ответа – 11 чел. (6,8%)
- 4) Довольны ли Вы вежливостью работников муниципального учреждения, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги?
а) да – 306 чел. (98,7 %)
б) нет – 0 чел.
в) нет ответа – 4 чел. (3,6 %)
- 5) Возникали ли у вас при обращении за оказанием услуги конфликты с сотрудниками учреждения?
а) да – 0 чел.
б) нет – 295 чел. (95 %)
в) нет ответа – 15 чел. (5%)
- 6) Обращались ли вы с жалобой на сотрудников, чья работа не позволила/затруднила получение требуемой вами услуги?
а) да – 0 чел.
б) нет – 310 чел. (100 %)
в) нет ответа – 0 чел.

Оцените качество муниципальной услуги по пятибалльной системе:

- 7) Доступность записи в кружки, ансамбли
«1» - 0 чел.
«2» - 0 чел.
«3» - 0 чел.
«4» - 6 чел. (2 %)
«5» - 304 чел. (98%)
- 8) Территориальная доступность объектов культурно-досуговой деятельности
«1» - 0 чел.
«2» - 0 чел.
«3» - 2 чел.(0,6 %)
«4» - 7 чел. (2,4%)
«5» - 301 чел. (97%)
- 9) Уровень квалификации педагогов
«1» - 0 чел.
«2» - 0 чел.
«3» - 0 чел.
«4» - 15 чел. (4,9 %)
«5» - 295 чел. (95,1 %)

- 10) Удобство графика проведения занятий
«1» - 0 чел.
«2» - 0 чел.
«3» - 2 чел. (0,7 %)
«4» - 19 чел. (6,1%)
«5» - 289 чел. (93,2 %)
- 11) Уровень соответствия оборудования помещения оказываемой услуге
«1» - 0 чел.
«2» - 0 чел.
«3» - 1 чел. (1,4%)
«4» - 14 чел. (4,5 %)
«5» - 295 чел. (95,1 %)
- 12) Обеспечение безопасности (охрана)
«1» - 0 чел.
«2» - 0 чел.
«3» - 4 чел.(1,3 %)
«4» - 16 чел. (5,2%)
«5» - 290 чел. (93,5%)
- 13) Наличие условий для самореализации учащегося (организация и участие в смотрах, конкурсах, фестивалях)
«1» - 0 чел.
«2» - 0 чел.
«3» - 0 чел.
«4» - 27 чел. (9,7%)
«5» - 283 чел. (91,3%)

6. Общие сведения о респондентах:

Пол:

мужской – 98 чел.(31,6%)

женский – 212 чел. (68,4%)

Возрастная группа:

до 25 лет – 210 чел. (67,8%)

26 – 40 лет – 73 чел. (23,5%)

41 – 60 лет – 24 чел. (7,7%)

Старше 60 лет – 3 чел.(1%)

Уровень образования:

среднее – 145 чел. (46,8%)

начальное профессиональное – 0 чел.

среднее профессиональное – 23 чел. (7,4%)

высшее – 142 чел. (45,8%)

затруднились ответить – 0 чел.

Социальное положение

учащийся – 145 чел. (46,8 %)

рабочий – 18 чел. (5,8%)

служащий – 87 чел. (28 %)

предприниматель – 5 чел. (1,7 %)
пенсионер – 3 чел.(1%)
инвалид – 0 чел.
прочее –49 чел. (15,8%)

АНАЛИЗ МОНИТОРИНГА

- 1) На вопрос, **довольны ли вы организацией информирования о порядке, способах и условиях получения муниципальной услуги:** 290 человек (96,3% опрошенных) отметили, что довольны, 1 человека (0,3%) – не довольны, 10 человек (3,4 % опрошенных) не ответили на этот вопрос.
- 2) На вопрос, **размещена ли информация о пакете документов, необходимом для получения услуги, в сети Интернет,**
 - 293 респондента (94,5% опрошенных) считают, что информация о пакете документов, необходимом для получения услуги, в сети Интернет размещена;
 - 17 респондентов (5,5 % опрошенных) затруднились ответить на данный вопрос.
- 3) На вопрос, **довольны ли Вы качеством консультаций, ответами на Ваши вопросы, объяснениями работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу,**
 - 289 человек (93,2% опрошенных) отметили, что довольны качеством консультаций, ответами на вопросы, объяснениями работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
 - 0 человек не довольны качеством консультаций;
 - 11 человек (6,8% опрошенных) затруднился ответить на данный вопрос.
- 4) На вопрос, **довольны ли Вы вежливостью работников муниципального учреждения, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги,**
 - 306 респондентов (98,7 % опрошенных) ответили, что довольны вежливостью работников муниципального учреждения, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги;
 - 0 респондента не довольны;
 - 4 респондента (3,6 % опрошенных) затруднились ответить.
- 5) На вопрос, **возникали ли у вас при обращении за оказанием услуги конфликты с сотрудниками учреждения,**
 - 295 человек (95 % опрошенных) отметили, что при обращении за оказанием услуги конфликты с сотрудниками учреждения не возникали;
 - 15 человек (5% опрошенных) затруднились ответить.
- 6) На вопрос, **обращались ли вы с жалобой на сотрудников, чья работа не позволила/затруднила получение требуемой вами услуги,**
 - 310 респондентов (100 % опрошенных) отметили, что с жалобой на сотрудников не обращались.

Респондентам были предложены вопросы, в которых необходимо было оценить по пятибалльной системе качество муниципальной услуги:
- 7) **Доступность записи в кружки, ансамбли:**

«3 балла» - 0 человек

«4 балла» - 6 человек (2 % опрошенных)

«5баллов» - 304 человека (98% опрошенных)

8) Территориальная доступность объектов культурно-досуговой деятельности:

«3 балла» - 2 человека (0,6 % опрошенных)

«4 балла» - 7 человек (2,4 % опрошенных)

«5баллов» - 301 человека (97 % опрошенных)

9) Уровень квалификации педагогов:

«4 балла» - 15 человек (4,9 % опрошенных)

«5 баллов» - 295 человек (95,1% опрошенный)

10) Удобство графика проведения занятий:

«4 балла» - 123 человека (39,7 % опрошенных)

«5 баллов» - 174 человека (56,1 % опрошенных)

11) Уровень соответствия оборудования помещения оказываемой услуге:

«3 балла» - 1 человек (1,4 % опрошенных)

«4 балла» - 14 человек (4,5 % опрошенных)

«5 баллов» - 295 человек (95,1 % опрошенных)

12) Обеспечение безопасности (охрана):

«3 балла» - 4 человека (1,3 % опрошенных)

«4 балла» - 16 человек (5,2 % опрошенных)

«5 баллов» - 290 человек (93,5 % опрошенных)

13) Наличие условий для самореализации учащегося (организация и участие в смотрах, конкурсах, фестивалях):

«4 балла» - 27 человек (9,7 % опрошенных)

«5 баллов» - 283 человека (91,3 % опрошенных)

В результате можно сделать вывод, что качество муниципальных услуг по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ, оказываемых муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Борисоглебского городского округа Центром «Социальная адаптация молодежи», полностью удовлетворяет население и находится на высоком уровне.

Директор

МБУДО БГОЦ «САМ» С.Р. Бледных

