

ИТОГИ РАБОТЫ УПРАВЛЕНИЯ ПО ДЕЛАМ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ АМР
РТ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ
НАСЕЛЕНИЮ ЗА 2016 ГОД

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области молодежной политики на современном этапе социального развития Альметьевского муниципального района.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Молодежная политика» в Альметьевском муниципальном районе;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Молодежная политика» Альметьевского муниципального района;
- раскрыть деятельность учреждений по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления услуг, повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений молодежной политики Альметьевского района;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений молодежной политики.

Объектом исследования являются:

Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений молодежной политики. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

ПЛАН - ГРАФИК
проведения анкетирования
по оценке качества работы учреждений,
оказывающих муниципальные услуги населению в сфере молодежной
политики в Альметьевском муниципальном районе

<i>№</i>	<i>Учреждения</i>	<i>Дата анкетирования и опроса</i>
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр содействия молодежи»	I полугодие 2016г.
2.	Муниципальное бюджетное учреждение	II полугодие 2016 г.

	«Оздоровительный комплекс «Березка»	
3.	МБУ «Центр молодежных (студенческих) и рабочих формирований по охране общественного порядка «Форпост»	II полугодие 2016 г.

Разработка опросного листа (анкеты)

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Альметьевском муниципальном районе Республики Татарстан для проведения письменного опроса населения разработаны опросные листы (анкеты).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

➤ Принципы проведения опроса.

- анонимность

➤ Профиль потребителя услуг.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования МБУ «Центр содействия молодежи»

Всего в анкетировании приняли участие 187 жителей Альметьевского района.

1. Результат анкетирования пользователей услуг МБУ «Центр содействия молодежи» представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 187 человек. Среднее количество набранных баллов – 71,7.

Опросный лист

Показатели оценки работы подростковых клубов.

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое среднее значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации молодежной политики		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации молодежной политики, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации молодежной политики	От 0 до 5 баллов	4,3

1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации молодежной политики (наличие информации на официальном сайте организации молодежной политики)	От 0 до 7 баллов	5,5
1.3.	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	6,1
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации молодежной политики (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,5
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией молодежной политики. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией молодежной политики. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	4,2
2.3.	Транспортная и пешая доступность организации молодежной политики	От 0 до 5 баллов	4,4
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации молодежной политики города	от 0 до 7 баллов	6,2
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации молодежной политики		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	от 0 до 7 баллов	6,2
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации молодежной политики, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	5,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания	от 0 до 5	4,6

	услуг организации молодежной политики в целом	баллов	
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями молодежной политики, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	4,7
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7
5.4.	Качество проведения профильных мероприятий	От 0 до 10 баллов	8,2
	Итого:	85 баллов	71,7

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 85 баллов.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУ «Центр содействия молодежи»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей Открытость и доступность информации об организации молодежной политики. Таким образом, опрос показал, что большую часть опрошенных потребителей услуг устраивает информирование населения. На базе учреждения работают подростковые клубы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе МБУ «ЦСМ» и предстоящих мероприятиях происходит через официальный сайт Управления по делам детей и молодежи, социальные сети и рекламные афиши.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей оценивает работу в этом направлении выше среднего.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей достигли хорошего значения.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации молодежной политики. Опрос показал, что по 4 группе большая доля потребителей услуг отмечают почти максимальный балл.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей хорошего значения достигли такие показатели, как «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом», «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» и «Качество проведения профильных мероприятий».

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования МБУ «Центр молодежных (студенческих) и рабочих формирований по охране общественного порядка «Форпост»

1. Всего в анкетировании приняли участие 50 жителей Альметьевского района.
2. Результат анкетирования пользователей услуг МБУ «Форпост» представлено в таблице №2. Количество опрошенных - 50 человек. Среднее количество набранных баллов – 71,2.

Опросный лист
Показатели оценки работы

Таблица №2

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое среднее значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации молодежной политики		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации молодежной политики, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации молодежной политики	От 0 до 5 баллов	4,4
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации молодежной политики (наличие информации на официальном сайте организации молодежной политики)	От 0 до 7 баллов	5,2
1.3.	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	5,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации молодежной политики (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией молодежной политики. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией молодежной политики. Услуги, предоставляемые на платной	от 0 до 5 баллов	4,5

	основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения		
2.3.	Транспортная и пешая доступность организации молодежной политики	От 0 до 5 баллов	4,4
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации молодежной политики города	от 0 до 7 баллов	5,4
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации молодежной политики		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	от 0 до 7 баллов	5,6
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации молодежной политики, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	6,1
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации молодежной политики в целом	от 0 до 5 баллов	4,5
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями молодежной политики, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	5,3
5.3	Разнообразие творческих групп по интересам	от 0 до 9 баллов	7,1
5.4.	Качество проведения профильных мероприятий	От 0 до 10 баллов	8,4

Итого:	85 баллов	71,2
--------	-----------	------

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 85 баллов.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУ «Форпост» г. Альметьевска.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей Открытость и доступность информации об организации молодежной политики. В результате опроса выявлено, что большую часть опрошенных устраивает информирование населения. Отчеты перед населением представляют собой – участие в Республиканских конкурсах, показательных мероприятиях. В основном информирование о работе МБУ «Форпост» и предстоящих мероприятиях происходит через официальный сайт Управления по делам детей и молодежи, социальные сети.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа жителей г. Альметьевска и района отметила высокую степень комфортности пребывания в учреждении молодежной политики, а также его пешую и транспортную доступность.

По 3 группе показателей Время ожидания предоставления услуги оценка большинства опрошенных достигла показателей выше среднего.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации молодежной политики. Опрос показал, что по 4 группе большая доля опрошенных отметили почти максимальный балл.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей Удовлетворенность качеством оказания услуг. Такие показатели, как «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом», и «Качество проведения профильных мероприятий» достигли хорошего значения.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования МБУ
«Оздоровительный комплекс «Березка»

2. Всего в анкетировании приняли участие 176 жителей Альметьевского района.
3. Результат анкетирования пользователей услуг МБУ «ОК» «Березка» представлено в таблице №3. Количество опрошенных - 176 человек. Среднее количество набранных баллов – 66.

Опросный лист

Показатели оценки работы оздоровительного лагеря «Березка».

Таблица №3

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое среднее значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации молодежной политики		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации молодежной политики, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации молодежной политики	От 0 до 5 баллов	4,7
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации молодежной политики (наличие информации на официальном сайте организации молодежной политики)	От 0 до 7 баллов	5,8
1.3.	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	6
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации молодежной политики (места общего пользования, жилые домики, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	2,2
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией молодежной политики. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией молодежной политики. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление	от 0 до 5 баллов	3,2

	преимущественного права пользования услугами учреждения		
2.3.	Транспортная и пешая доступность организации молодежной политики	От 0 до 5 баллов	3,2
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации молодежной политики города	от 0 до 7 баллов	6,2
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации молодежной политики		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	от 0 до 7 баллов	6,5
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации молодежной политики, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	6,4
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации молодежной политики в целом	от 0 до 5 баллов	4,6
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями молодежной политики, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	2,6
5.3	Разнообразие профильных групп	от 0 до 9 баллов	6,5
5.4.	Качество проведения профильных мероприятий	От 0 до 10 баллов	8,1
	Итого:	85 баллов	66

--	--	--	--

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 85 баллов.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУ «Оздоровительный лагерь «Березка».

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей Открытость и доступность информации об организации молодежной политики. В результате опроса выявлено, что большую часть опрошенных устраивает информирование населения. В основном информирование о работе МБУ «Оздоровительный лагерь «Березка» и предстоящих мероприятиях происходит через официальный сайт Управления по делам детей и молодежи, социальные сети, а также при помощи органов социальной защиты населения, которые ведут учет многодетных и малообеспеченных семей.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа оценила комфортность пребывания в учреждении молодежной политики средним баллом. Большая часть опрошенных указала на необходимость проведения ремонта в лагере (в домиках, душевых, туалетах).

По 3 группе показателей Время ожидания предоставления услуги оценка большинства опрошенных достигла хороших показателей.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации молодежной политики. Опрос показал, что по 4 группе большая доля опрошенных отметили почти максимальный балл.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей Удовлетворенность качеством оказания услуг. Большинство опрошенных жителей г. Альметьевска и района остались довольны качеством оказания услуг. Показатель «Качество проведения профильных мероприятий» достигли хорошего значения.

Результаты проведенного анализа размещены на сайте Управления по делам детей и молодежи в разделе «Независимая оценка качества».

