****

**Ханты – Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область)**

**Муниципальное образование – городской округ город Югорск**

**Администрация города**

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЮГОРСКА**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приказ**

**«\_28\_» \_декабря\_ 2020 г. № \_108\_**

**г. Югорск**

**Об утверждении результатов изучения мнения населения**

**о качестве оказания муниципальных услуг (работ)**

**в сфере физической культуры, спорта,**

**работе с детьми и молодежью в 2020 году**

В целях исполнения Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», приказа Управления социальной политики администрации города Югорска от 09.08.2020 № 60 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (работ)»,

**Приказываю:**

1. Утвердить результаты изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (работ) в сфере физической культуры, спорта, работы с детьми и молодежью в 2020 году (приложение 1, 2,3).

2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

**Начальник Управления социальной политики**

**администрации города Югорска В.М. Бурматов**

**Приложение 1**

**к приказу УСП**

**№ \_108\_ от 28.12.2020**

**Результаты изучения мнения населения**

**о качестве оказания муниципальных услуг (работ)**

**в сфере физической культуры, спорта, работы с детьми и молодежью**

**в 2020 году**

*Общие положения*

Целью изучения является определение уровня социальной востребованности населением города Югорска оказания муниципальных услуг (работ), оказываемых гражданам муниципальными учреждениями физической культуры, спорта, молодежной политики, а также:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг муниципальными подведомственными учреждениями;

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными подведомственными учреждениями;

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

Основание:

- постановление Правительства Ханты – Мансийского автономного округа – Югры от 18.03.2011 № 65-п «О порядке проведения мониторинга и оценки качества организации и осуществления бюджетного процесса в городских округах и муниципальных районах Ханты – Мансийского автономного округа – Югры»;

- приказ Управления по физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью администрации города Югорска от 09.08.2020 № 60 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (работ)».

Методы изучения:

- путем письменного опроса (анкетирования);

- онлайн опрос.

Анкета для проведения опроса содержала вопросы, позволяющие оценить (выявить):

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

Перечень точек наблюдения:

- место предоставления муниципальных услуг (выполнения работ):

\* муниципальное автономное учреждение «Молодежный центр «Гелиос» (ул. 40 лет Победы, д.11, г. Югорск);

\* муниципальное бюджетное учреждение спортивная школа олимпийского резерва «Центр Югорского спорта» (ул. Студенческая, д. 35, г. Югорск).

Респонденты:

Опрос проводился среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории города Югорска, участвовавших в получении муниципальных услуг. Участие в опросе являлось свободным и добровольным, никто не был принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

*Изучаемые муниципальные услуги (выполнения работ)*

К изучаемым муниципальным услугам (выполняемым работам), предоставляемым Управлением социальной политики администрации города Югорска и подведомственными ему муниципальными учреждениями относятся:

* Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно - досуговые, спортивно – массовые мероприятия, общественные объединения, иная досуговая деятельность).
* Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи.
* Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи.
* Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта.
* Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта.
* Организация и проведение официальных спортивных мероприятий.
* Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях
* Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО).
* Организация и проведение спортивно – оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения.

*Результаты анкетирования*

Для изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) населению были доступны для заполнения следующие анкеты:

* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по организации мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи;
* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по организации досуга детей, подростков и молодежи;
* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по организации мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи;
* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по спортивной подготовке по олимпийским и неолимпийским видам спорта;
* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по организации и проведению официальных спортивных мероприятий;
* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по обеспечению участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях;
* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по организации и проведению физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО);
* анкета изучения мнения населения о качестве выполнения муниципальных услуг (выполнения работ) по организации и проведению спортивно – оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения.

Результаты изучения представлены в приложении 2 к приказу.

*Вывод*

В соответствии с проведенным опросом (анкетирование), на основании пункта 19 «Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в отношении муниципальных учреждений физической культуры, спорта, работы с детьми и молодежью», утвержденного приказом Управления социальной политики администрации города Югорска от 09.08.2020 № 60 произведена расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии с установленными критериями. В результате произведенной оценки выявлено следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| *Критерии оценки* | *Интерпретация оценки* |
| Более 90,0 % опрошенных потребителей муниципальных услуг считают, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием | Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием |

Результаты опроса показывают:

в целом удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг (выполнения работ), включенных в перечень (реестр) услуг, оказываемых муниципальными учреждениями физической культуры и молодежной политики.

Проблемных вопросов, выявленных путем проведения вышеуказанного опроса, о качестве оказания муниципальных услуг выявлено не было.

*Рекомендации по повышению качества предоставления населению муниципальных услуг (выполнения работ) на территории муниципального образования*

Управлению социальной политики администрации города Югорска и муниципальным учреждениям по физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью:

- продолжить планомерную работу по переводу большинства муниципальных услуг в предоставление их в электронном виде;

- осуществлять популяризацию электронных услуг посредством социальных сетей, размещения информации на официальных сайтах муниципальных учреждений и органов местного самоуправления города Югорска.

**Приложение 2**

**к приказу УСП**

**от 28.12.2020 № \_108\_**

***Результаты изучения мнения населения***

***о качестве оказания муниципальных услуг в сфере физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью в 2020 году***

**СВОДНЫЙ ЛИСТ**

обработки полученных данных в результате проведенного опроса (анкетирования) о качестве предоставляемой муниципальной услуги (выполнения работы)

Наименование учреждения:

Муниципальное автономное учреждение «Молодежный центр «Гелиос»

Дата анкетирования: декабрь 2020\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество респондентов: 300 человек\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?**

□ Да – 99

□ Нет - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

**2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными?**

□ Да - 98

□ Нет - 1

□ Затрудняюсь ответить - 1

**3. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?**

□ Да - 99

□ Нет - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

**4. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?**

*1) Организация досуга детей, подростков и молодежи*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 98

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

*3) Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 98

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

*4) Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 98

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

**5. Владеете ли Вы информацией о работе учреждения**?

□ Да - 100

□ Нет - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

**6.Удовлетворены ли состоянием материальной базы учреждения?**

□ Удовлетворен - 95

□ Удовлетворен частично - 3

□ Не удовлетворен - 1

□ Затрудняюсь ответить - 1

**7.Удовлетворены ли графиком работы учреждения?**

□ Удовлетворен - 97

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 2

**8. Удовлетворены ли результатом получения услуги**?

*1) Организация досуга детей, подростков и молодежи*

□ Удовлетворен - 98

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

*2) Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи*

□ Удовлетворен - 98

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

*3) Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи*

□ Удовлетворен - 98

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

**Приложение 3**

**к приказу УСП**

**№ \_108\_ от 28.12.2020**

Наименование учреждения:

Муниципальное бюджетное учреждение спортивная школа олимпийского резерва

«Центр Югорского спорта»

Дата анкетирования: декабрь\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество респондентов: 600\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?**

□ Да - 100

□ Нет - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

**2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными?**

□ Да - 96

□ Нет - 1

□ Затрудняюсь ответить - 3

**3. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?**

□ Да - 97

□ Нет - 0

□ Затрудняюсь ответить - 3

**4. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?**

*1) Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*2) Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*3) Организация и проведение официальных спортивных мероприятий*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 95

□ Удовлетворен частично - 3

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 2

*4) Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО)*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*5) Организация и проведение спортивно – оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*6) Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях*

Количество респондентов: 100 человек

□ Удовлетворен - 96

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 1

□ Затрудняюсь ответить - 2

**5. Владеете ли Вы информацией о работе учреждения**?

□ Да - 99

□ Нет - 1

□ Затрудняюсь ответить - 0

**6.Удовлетворены ли состоянием материальной базы учреждения?**

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

**7.Удовлетворены ли графиком работы учреждения?**

□ Удовлетворен - 98

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 1

**8. Удовлетворены ли результатом получения услуги**?

*1) Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта*

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*2) Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта*

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*3) Организация и проведение официальных спортивных мероприятий*

□ Удовлетворен - 95

□ Удовлетворен частично - 3

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 2

*4) Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО)*

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*5) Организация и проведение спортивно – оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения*

□ Удовлетворен - 100

□ Удовлетворен частично - 0

□ Не удовлетворен - 0

□ Затрудняюсь ответить - 0

*6) Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях*

□ Удовлетворен - 96

□ Удовлетворен частично - 1

□ Не удовлетворен - 1

□ Затрудняюсь ответить - 2