**Изучение мнения населения Нефтеюганского района**

**о качестве оказания муниципальных услуг**

**учреждениями сферы физической культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района по итогам работы учреждений в 2017 году.**

В рамках изучения независимого мнения населения по качеству оказания муниципальных услуг учреждениями, в соответствии с приказом Департамента культуры и спорта Нефтеюганского района от 28.12.2012 №186 «О формировании независимой системы оценки качества работы учреждений физической культуры и спорта, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района» проводился мониторинг мнения населения Нефтеюганского района о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями физической культуры и спорта, предоставляемых учреждениями сферы физической культуры, подведомственных Департаменту: НРБОУ ДО ДЮСШ «Нептун» (гп. Пойковский), БУНР ФСО «Атлант» (все поселения района).

Сфера физической культуры представлена специфическим многообразием направлений деятельности, что требует дифференцированного подхода при оценке и анализе деятельности учреждений различных видов и типов, а так же предполагает различные ожидания у потребителей услуг.

Основной целью деятельности учреждений является:

-физкультурно-оздоровительная и спортивно-массовая работа среди населения, организация работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения, в том числе с детьми и с детьми, обучающимися в образовательных учреждениях, ветеранами, инвалидами.

- подготовка спортивного резерва, спортивных команд и спортсменов высокой квалификации.

- полноценного содержательного отдыха населения, в том числе соревнований, фестивалей, спартакиад, организация выездных спортивных и физкультурно-оздоровительных мероприятий в местах отдыха населения.

- развитие сети пунктов проката спортивного инвентаря.

Всего было опрошено 2638 человека, из них по следующим направлениям деятельности:

- информационно-пропагандистской деятельности.

- спортивно-досуговой деятельности.

Основные результаты опроса приведены в таблицах.

**1. Насколько Вы лично удовлетворены качеством предоставляемых услуг?**

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг** | **НР БОУ ДОД ДЮСШ «Нептун»** | **БУНР ФСО «Атлант»**  | **Всего респондентов по уровням удовлетворенности** | **% удовлетворенности**  |
| Опрошено всего по видам учреждений | 367 | 2271 | 2638 |  |
| Да, удовлетворены | 310 | 2052 | 2362 | **89,54** |
| Скорее удовлетворены | 54 | 184 | 238 | **9,02** |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 35 | 38 | **1,44** |

**2. Хотите ли Вы (Ваши дети) могли заниматься физической культурой и спортом?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **НР БОУ ДОД ДЮСШ «Нептун»** | **БУНР ФСО «Атлант»**  | **Общее число ответов** | **Ранжирование предпочтений респондентов (по сумме голосов в %)** |
| Опрошено всего по видам учреждений | 367 | 2271 | 2638 |  |
| да | 213 | 1531 | 1744 | **66,11** |
| скорее, да  | 116 | 489 | 605 | **22,93** |
| скорее, нет  | 15 | 68 | 83 | **3,15** |
| нет  | 16 | 114 | 130 | **4,93** |
| Затрудняюсь ответить | 7 | 69 | 76 | **2,88** |

**3. Занимаетесь ли Вы физической культурой и спортом?**

Таблица 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **НР БОУ ДОД ДЮСШ «Нептун»** | **БУНР ФСО «Атлант»**  | **Общее число ответов** | **Ранжирование предпочтений респондентов (по сумме голосов в %)** |
| Опрошено всего по видам учреждений | 367 | 2271 | 2638 |  |
| да | 280 | 1794 | 2074 | **78,62** |
| нет  | 86 | 346 | 432 | **16,38** |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 131 | 132 | **5,0** |

**4.** **Удовлетворены ли Вы в целом условиями для занятий физической культурой и спортом Ваших детей в месте Вашего проживания (наличие, доступность, оснащенность спортивных залов, бассейнов, площадок и т.п.)?**

Таблица 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **НР БОУ ДОД ДЮСШ «Нептун»** | **БУНР ФСО «Атлант»**  | **Общее число ответов** | **Ранжирование предпочтений респондентов (по сумме голосов в %)** |
| Опрошено всего по видам учреждений | 367 | 2271 | 2638 |  |
| да | 301 | 1493 | 1794 | **68,01** |
| скорее, да  | 58 | 687 | 745 | **28,24** |
| скорее, нет  | 1 | 11 | 12 | **0,45** |
| нет  | 2 | 63 | 65 | **2,46** |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 17 | 22 | **0,83** |

**5. Если у Вас есть дети младше 18 лет, то занимаются ли они физической культурой и спортом (не считая обязательных занятий в школе, институте и т.п.)?**

Таблица 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **НР БОУ ДОД ДЮСШ «Нептун»** | **БУНР ФСО «Атлант»**  | **Общее число ответов** | **Ранжирование предпочтений респондентов (по сумме голосов в %)** |
| Опрошено всего по видам учреждений | 367 | 2271 | 2638 |  |
| да | 301 | 1598 | 1899 | **71,99** |
| нет | 41 | 561 | 602 | **22,82** |
| Нет детей младше 18 лет  | 22 | 83 | 105 | **3,98** |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 29 | 32 | **1,21** |

**6. Оценка деятельности учреждений по видам и типам по 10 бальной шкале.**

В ходе мониторинга респондентам необходимо было дать *оценку деятельности учреждения (в т.ч. структурные подразделения) по 10-бальной шкале,* по следующим пунктам:

Таблица 6

|  |  |
| --- | --- |
| Перечень показателей оценки деятельности учреждений | Средний балл оценки деятельности учреждения, в том числе по видам показателей |
| Полнота и содержание услуг, предоставляемых учреждением лично для Вас  | 8,3 |
| Обеспечение психофизической безопасности пользователей услугами | 9,2 |
| Материально-техническая база  | 8,2 |
| Режим работы учреждения  | 9,8 |
| Профессиональная компетенция работников учреждения  | 8,2 |
| Качество и познавательность мероприятий, проводимых учреждением  | 9,4 |
| Информированность посетителей о деятельности учреждения (планы, перспективы развития, достижения и т д.) | 9,3 |
| Разнообразие дополнительных (платных) услуг учреждения  | 8,3 |
| Желание посещать учреждение  | 8,9 |
| Использование инновационных технологий в организации деятельности учреждения  | 7,9 |
| Активность администрации учреждения в организации сотрудничества с местным сообществом  | 8,8 |
| Оценка качества образовательно-воспитательного процесса | 8,8 |
| Информированность родителей (законных представителей) учащихся о деятельности учреждения и самих учащихся (планы, перспективы развития, достижения, проблемы и т.д.) | 9,6 |
| **Общий балл** | **8,8** |

Выводы:

 Результаты изучения мнения населения показали, что большинство респондентов оценивают качество услуг, оказываемых учреждениями сферы физической культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района как «удовлетворительное». Совокупная степень удовлетворенности предоставляемых услуг БУНР ФСО «Атлант» соответствует 90,3% и НР БОУ ДО ДЮСШ «Нептун» составляет 84,4%, что безусловно, говорит о возросшем качестве предоставляемых услуг населению и ростом информированности населения о предоставляемых услугах.

Важнейшей фигурой, влияющей на удовлетворённость населения качеством услуг предоставляемых учреждениями сферы физической культуры, является отраслевой специалист (тренер, тренер-преподаватель): уровень его профессионализма, характер отношений с коллегами, занимающимися в секциях и их родителями.

Целесообразно выделение еще двух факторов, влияющих на показатель удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в сфере физической культуры: информированность населения и возможность влияния общественности на процессы, через оценку деятельности учреждений. Оба фактора напрямую не связаны ни с качеством организации спортивно-досугового, образовательного и информационно-пропагандистского направления деятельности, ни с качеством его результатов, но при этом существенно влияют на общий показатель удовлетворенности и стимулируют учреждения к поиску более совершенных форм работы.

 В результате обработки данных опроса, получен достаточный объем информации, позволяющий объективно оценить уровень обслуживания населения учреждениями сферы физической культуры, подведомственных Департаменту, достаточно высокой степенью соотнесенности деятельности учреждений с реальными потребностями и ожиданиями граждан. Использование данной формы мониторинга при ежегодном проведении, позволяет проследить динамику изменений и сделать выводы об эффективности мер преодоления «недочетов», предпринимаемых органом управления физической культурой и учреждениями. Полученные результаты дают возможность выявить наиболее действенные механизмы вовлечения населения в активную спортивно-оздоровительную деятельность, а предложения, относительно дополнительных услуг учреждений – это уже прямое руководство к действию для каждого учреждения. Полученные данные способствуют более объективному анализу о деятельности учреждений. Активность граждан вовлекаемых в физкультурные процессы, полученные результаты мониторинга способствуют корректировке планов работы учреждений на 2017г. и дальнейшие периоды.

Одним из главных факторов работы органа управления физической культуры и спорта, учреждений сферы физической культуры, бесспорно, является организация «диалога» с населением, с целью дальнейшего обеспечения эффективного предоставления муниципальных услуг сферы. Учет интересов, предпочтений и ожиданий населения позволяет не только отредактировать планы работы учреждений, но и выявить слабые места в работе и скорректировать их.

Председатель комитета

по физической культуре и спорту ДКиС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /М.А. Смирнов