**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 2014году.**

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 ДОД 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 2534 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 | 510 | 2024 | 2534 |  |
| Да, удовлетворены | 461 | 1786 | 2247 | **88,7** |
| Скорее удовлетворены | 40 | 202 | 242 | **9,6** |
| Затрудняюсь ответить | 9 | 36 | 45 | **1,8** |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **НР БОУ ДОД ДЮСШ «Нептун»** | **БУНР ФСО «Атлант»** | **Общее число ответов** | **Ранжирование предпочтений респондентов (по сумме голосов в %)** |
| да | 247 | 1371 | 1618 | **63,9** |
| скорее, да | 193 | 452 | 645 | **25,5** |
| скорее, нет | 39 | 70 | 109 | **4,3** |
| нет | 23 | 237 | 260 | **10,3** |
| Затрудняюсь ответить | 8 | 34 | 42 | **1,7** |

**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 %)** |
| да | 374 | 1555 | 1929 | **76,1** |
| нет | 107 | 354 | 461 | **18,2** |
| Затрудняюсь ответить | 29 | 115 | 144 | **5,7** |

**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 %)** |
| да | 412 | 1298 | 1710 | **61,5** |
| скорее, да | 94 | 442 | 536 | **21,2** |
| скорее, нет | 1 | 3 | 4 | **0,2** |
| нет | 0 | 71 | 71 | **2,8** |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 10 | 13 | **0,5** |

**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 %)** |
| да | 391 | 1353 | 1744 | **68,8** |
| нет | 102 | 612 | 714 | **28,2** |
| Нет детей младше 18 лет | 17 | 43 | 60 | **2,4** |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 16 | 16 | **0,6** |

**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 | 7,9 |
| Обеспечение психофизической безопасности пользователей услугами | 8,5 |
| Материально-техническая база | 4,8 |
| Режим работы учреждения | 7,7 |
| Профессиональная компетенция работников учреждения | 6,8 |
| Качество и познавательность мероприятий, проводимых учреждением | 6,8 |
| Информированность посетителей о деятельности учреждения (планы, перспективы развития, достижения и т д) | 7,2 |
| Разнообразие дополнительных (платных) услуг учреждения | 6,6 |
| Желание посещать учреждение | 8,7 |
| Использование инновационных технологий в организации деятельности учреждения | 4,5 |
| Активность администрации учреждения в организации сотрудничества с местным сообществом | 7,6 |
| Оценка качества образовательно-воспитательного процесса | 8,9 |
| Информированность родителей (законных представителей) учащихся о деятельности учреждения и самих учащихся (планы, перспективы развития, достижения, проблемы и т.д) | 9,1 |
| **Общий балл** | **7,3** |

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 соответствует 88,7%, 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 (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 2015г. 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.

Зам. председателя

комитета по физической культуре и спорту ДКиС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /А.Т. Баев