



**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ
ОКРУГ – ЮГРА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУРГУТА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАШ ГОРОД»**

ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

**«Оценка качества муниципальных работ в сфере
молодёжной политики города Сургута»**

Руководитель проекта:

ВАЛИЕВА Р.Р. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город».

Составители:

ОСМАНОВА М.Б. – специалист по связям с общественностью МКУ «Наш город».

Сургут, 2017 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	4
2. Оценка качества муниципальных работ в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014 – 2030 годы».....	8
Заключение	20
.....	
Приложение 1. Таблицы линейных распределений	21
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	26

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности жителей качеством муниципальных работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными отделу молодежной политики, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 27.02.2017 № 258 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2017 год» (с изменениями от 10.04.2017 № 588) отделом молодежной политики Администрации города и муниципальным казённым учреждением «Наш город»¹.

Актуальность проведения мониторингового исследования обусловлена необходимостью получения эмпирических данных о качестве муниципальных работ в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014 – 2030 годы».

Целью настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными отделу молодежной политики.

Для достижения обозначенной цели, были поставлены следующие **задачи**:

1. Выявить степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных работ.

2. Определить мнение респондентов, относительно приоритетных направлений развития молодежной политики.

3. Определить мотивы, которыми руководствуются родители, отдавая своего ребенка на занятия в клубы, объединения, кружки, подразделения учреждений, подведомственных отделу молодежной политики.

Объект исследования – потребители муниципальных работ, от 14 лет и старше, постоянно проживающие на территории города Сургута.

Предмет исследования – удовлетворенность респондентов качеством выполнения муниципальных работ.

Основная гипотеза исследования:

Жители города Сургута в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными отделу молодежной политики.

Рабочая гипотеза:

Степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальных работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными отделу молодежной политики, находится на достаточно высоком уровне.

¹ Полевой этап исследования проведен в марте – сентябре 2017 года согласно приложению к распоряжению Администрации города от 27.02.2017 № 258.

1.1. Методико-процедурный раздел

Выборочная совокупность

В ходе исследования проведен опрос населения в возрасте 14 лет и старше, потребителей результатов муниципальных работ, постоянно проживающих на территории города (n=586).

Вид социологического опроса, использованного в исследовании – анкетирование респондентов по месту предоставления муниципальных работ.

Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты. Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

Таблица 1. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ выборки исследования	Март – Октябрь 2017
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	Март 2017
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей муниципальных работ в сфере молодежной политики	Март – Октябрь 2017
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Октябрь 2017
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Октябрь – Ноябрь 2017
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Ноябрь 2017

1.2 Информация о респондентах

В социологическом исследовании, проведенном с целью выявления уровня удовлетворенности респондентов качеством муниципальных работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными отделу молодежной политики Администрации города, приняли участие 586 респондентов разных возрастных категорий (Рис. 1).

Из них: 51,4% опрошенных женского пола и 48,6% – мужского. Учитывая отсутствие предъявляемых требований к гендерному и возрастному составу респондентов, половозрастная характеристика анкетироваемых распределилась следующим образом (Рис. 2).

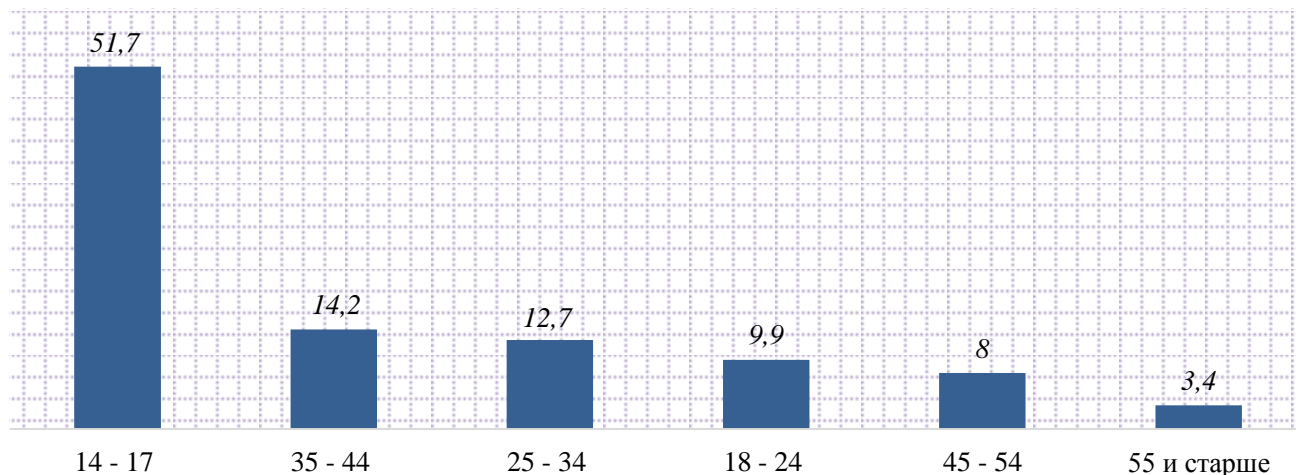


Рис. 1. Ваш возраст?, в %

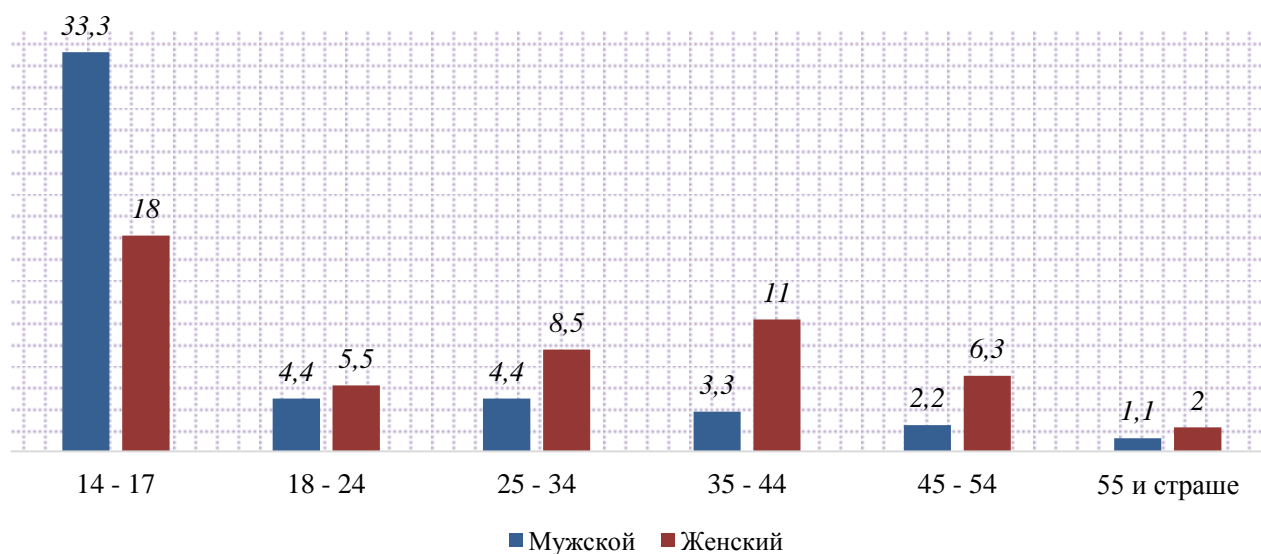


Рис. 2. Половозрастная характеристика опрошенных, участвовавших в анкетировании, в %

Большая часть опрошенных имеют неполное общее среднее образование, лишь 8,9% участников опроса имеют незаконченное высшее образование (Рис. 3). Основным видом деятельности большинства анкетироваемых является обучение в высших и общеобразовательных учреждениях города Сургута (Рис. 4).

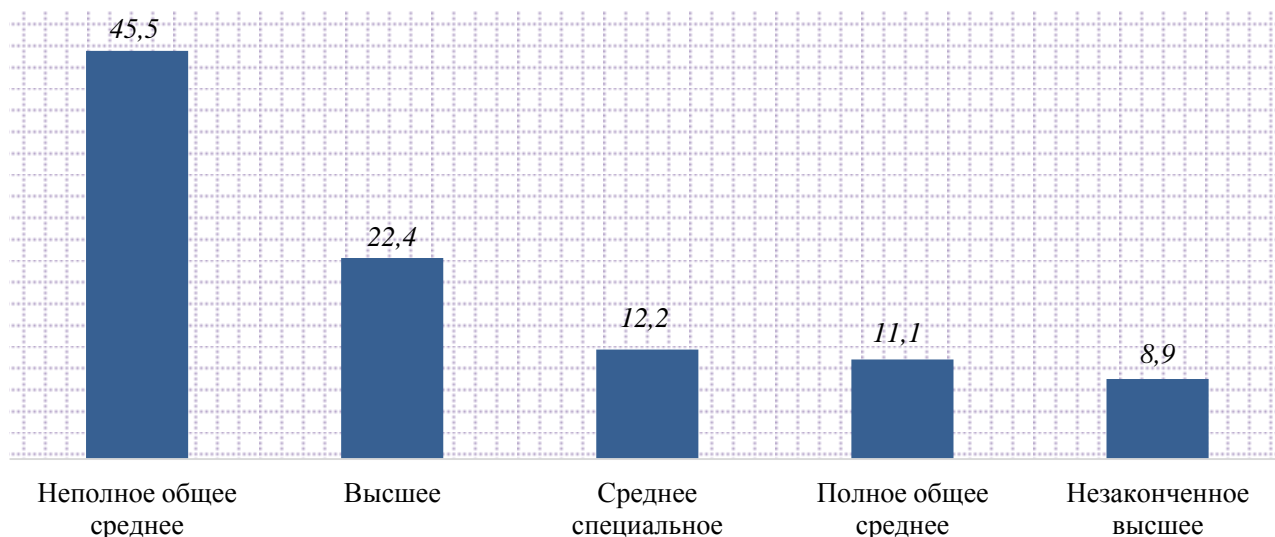


Рис. 3. Ваше образование?, в %



Рис. 4. В какой сфере Вы работаете?, в %

Большая часть опрошенных – это респонденты, которые ассоциируют свое материальное положение, как хорошее, выбрав вариант ответа «живем хорошо, без особых материальных проблем». Практически каждый четвертый – со средним материальным достатком (21,5%). Менее 1% анкетированных отметили вариант ответа «живем очень бедно, еле сводим концы с концами» (Рис. 5).

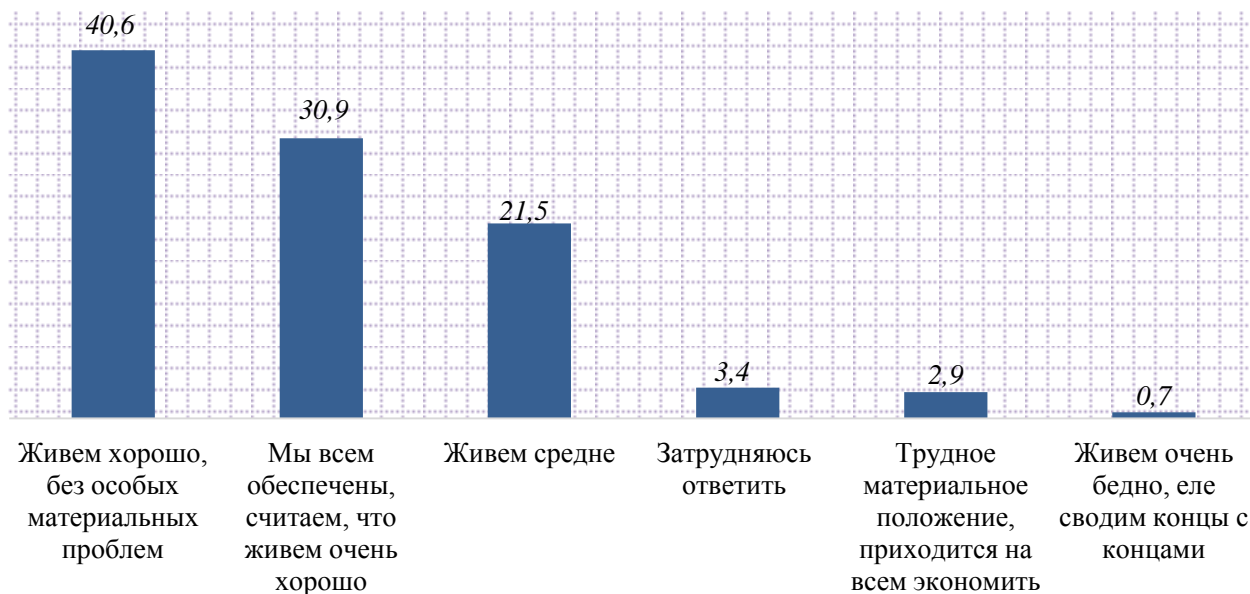


Рис. 5. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, в %

2. Оценка качества муниципальных работ в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014 – 2030 годы»

Важнейшим направлением социально-экономического развития России является восстановление и модернизация инфраструктуры молодежной политики, обновление и развитие системы работы с молодежью, развитие сети учреждений органов по делам молодежи в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях (многофункциональные молодежные центры, дома молодежи, центры досуга). Система таких учреждений, как неотъемлемый элемент инфраструктуры государственной молодежной политики, отличается по своим целям и задачам от учреждений сферы культуры, образования и социальной поддержки².

Наиболее популярными, по частоте повторения, клубами и центрами, подведомственными МБУ «Вариант», по мнению опрошенных, являются: «Романтик» и «Амулет» (14,3% и 14,8% соответственно). Далее по количеству ответов следуют «Юный геолог» – 13,8% и «Факел» – 13,3%. Необходимо отметить, что по результатам исследований нескольких лет, сохраняется тенденция снижения выбора участниками опроса клубов и центров, подведомственных МБУ «Вариант» (Рис. 6).

Самым посещаемым, по результатам исследования, подразделением МАУ «Наше время», за последние два года, являются «Бригады по благоустройству города». При сравнении трех последних лет наблюдается рост популярности данного подразделения, и соответственно, снижение частоты выбора посещаемости других подразделений муниципального автономного учреждения по работе с молодежью. Среди респондентов, попавших в выборку исследования: 12,2% – посещают клуб-кафе «Собеседник», 11,2% – «Мини-прачечную» и 9% – «Швейное отделение» (Рис. 7).

Среди тех, кто занимается (дети занимаются) в центре специальной подготовки «Сибирский легион», наибольшее количество воспитанников «Центра военно-прикладных видов спорта» – 60,6%. Далее, по количеству ответов, следуют «Центр экстремальных видов спорта» – 36,4% и 3% – тех, кто посещает «Детско-юношеский мотоциклетный спорт» (Рис. 8).

² Муниципальная программа «Молодежная политика Сургута на 2014 – 2030 годы».

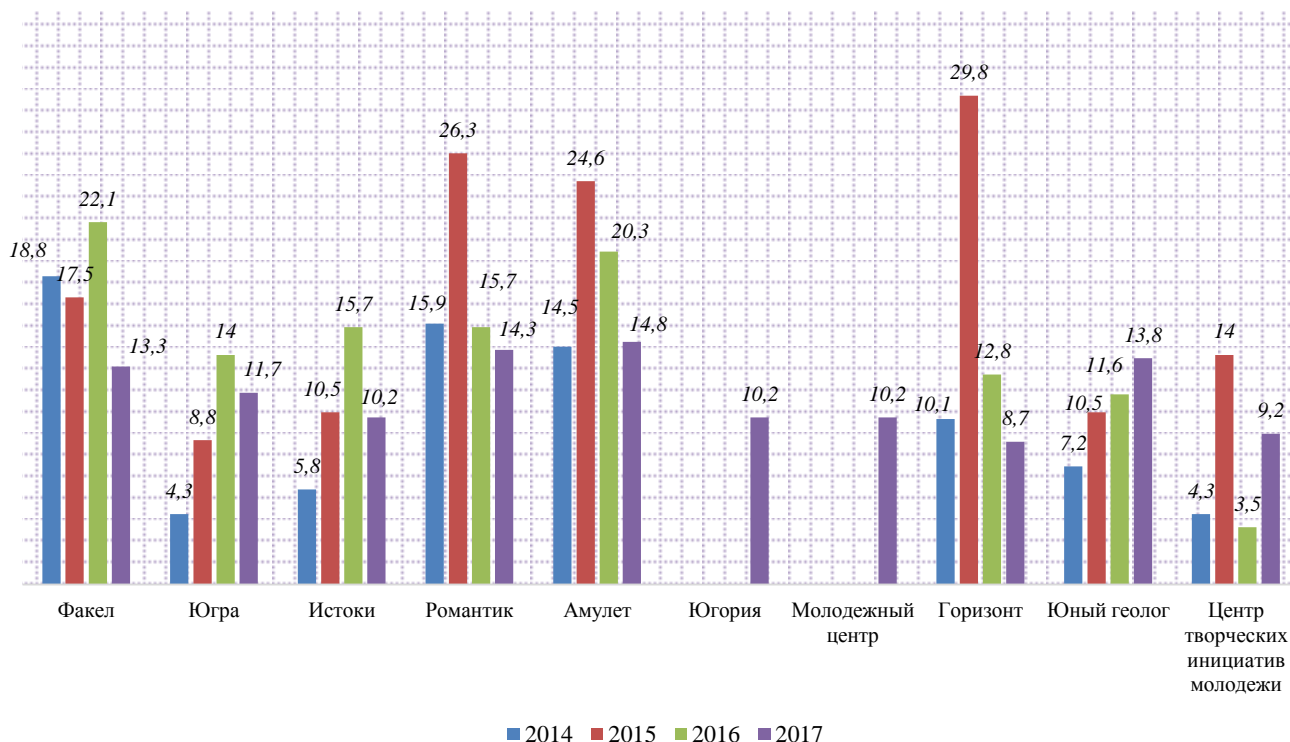


Рис. 6. Назовите, пожалуйста, наименование клуба, центра, подведомственного МБУ «Вариант», который посещаете Вы или Ваш ребенок (дети)³, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

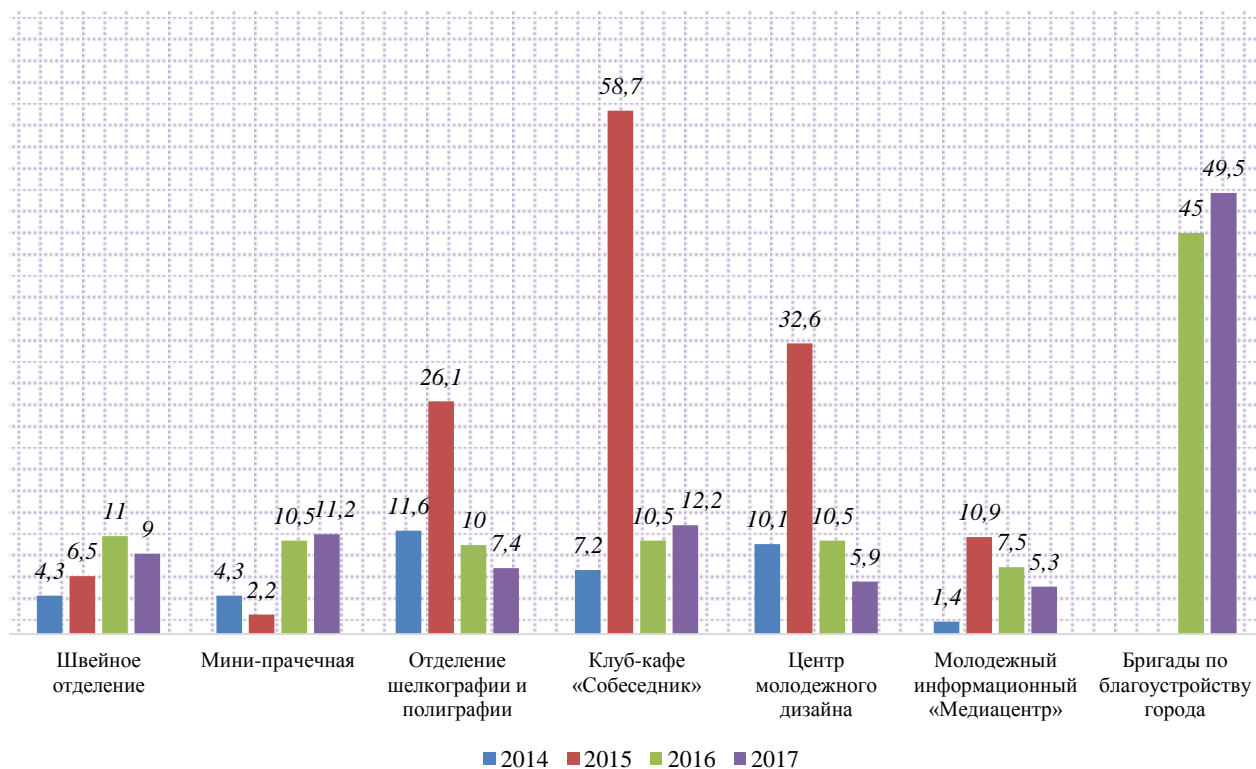


Рис. 7. Назовите, пожалуйста, наименования подразделений МАУ «Наше время», в которых занимаетесь Вы или Ваш ребенок (дети)⁴, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

³ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

⁴ Так же.



Рис. 8. Назовите, пожалуйста, наименование клуба (центра), подведомственного МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион», который посещаете Вы или Ваш ребенок (дети), в динамике 2014 – 2017 гг., в %

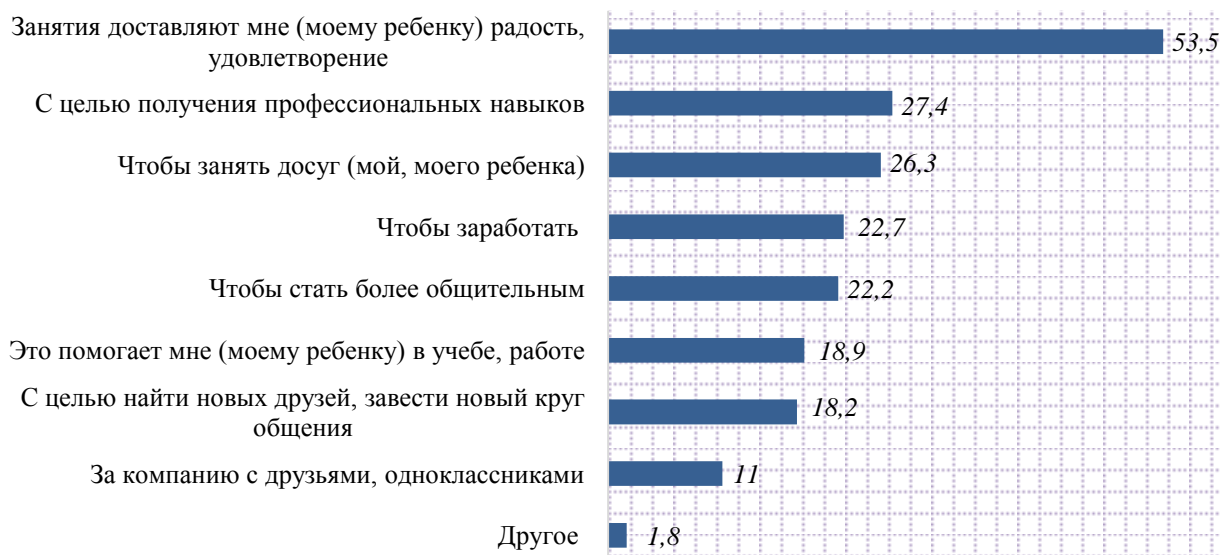


Рис. 9. С какой целью, Вы (Ваш ребенок) посещаете клубы, объединения, кружки, подразделения учреждений, подведомственных отделу молодежной политики?⁵, в %

Далее респондентам был задан вопрос: «С какой целью, Вы (Ваш ребенок) посещаете клубы, объединения, кружки, подразделения учреждений, подведомственных отделу молодежной политики?». Большинство участников исследования выбрали вариант ответа «занятия доставляют мне (моему ребенку) радость, удовлетворение». «С целью получения профессиональных навыков» посещают клубы 27,4% участников опроса, 26,3% – «чтобы занять досуг (мой, моего ребенка)». У 22,7% респондентов главной целью посещения клубов, объединений, кружков, подразделения учреждений, подведомственных отделу

⁵ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

молодежной политики является возможность заработать. Лишь 11% опрошенных указали, что ходят «за компанию с друзьями, одноклассниками» (Рис. 9).

Помимо альтернативных вариантов ответов, респондентами были обозначены, в варианте ответа «другое» такие цели, как: занятия спортом / на тренажерах, достижение спортивных высот, получение помощи в профессиональном росте, поддержание действующих увлечений⁶.

Степень осведомленности участников исследования о мероприятиях по работе с детьми и молодежью находится на высоком уровне, и составляет 92,1%⁷. Несмотря на высокие показатели, по сравнению с прошлым годом, данный процент снизился на 4,5%. Безусловно положительным является, то что лишь 1,9% респондентов выбрали вариант ответа «не осведомлен (не имею представлений)» в вопросе: «Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых отделом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?». Не удивительно, что среди них преобладают ответы представителей старшей возрастной категории (55 лет и старше). При этом необходимо отметить, что в сравнении с 2016 годом, число горожан, выбравших вариант ответа «осведомлен в полной мере», снизилось на 12,6% (Рис. 10, рис. 11).



Рис. 10. Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых отделом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

⁶ С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

⁷ Суммарный процент ответов респондентов: «имею общее представление», «осведомлен в полной мере», «слабо осведомлен».

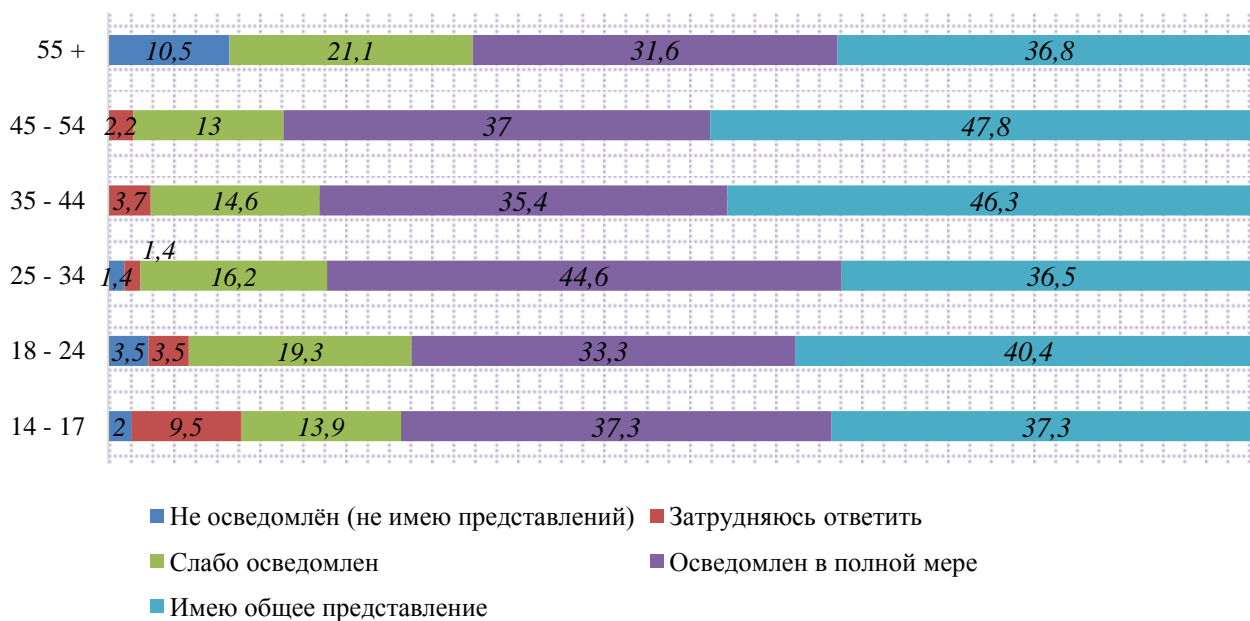


Рис. 11. Парные корреляции ответов на вопрос: «Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых отделом молодежной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?», с возрастными характеристиками респондентов, в %

При высоком уровне осведомленности о проводимых мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых отделом молодежной политики города Сургута, 16,4% анкетированных не знают о существовании интернет – сайтов посещаемых учреждений. Среди тех, кто давал отрицательный ответ на вопрос: «Знаете ли Вы о существовании интернет-сайта учреждения? И, если «да», пользуетесь ли Вы им?», больше мужчин, чем женщин, и респондентов в возрасте от 55 лет и старше. Около трети участников исследований (29,5%) выбрали вариант ответа «да, знаю, но не пользуюсь». Среди них больше мужчин, чем женщин, и опрошенных в возрасте от 45 до 54 лет. Необходимо отметить, что большинство участников анкетирования (54,1%) знают и пользуются сайтами учреждений (Рис. 12, рис. 13).

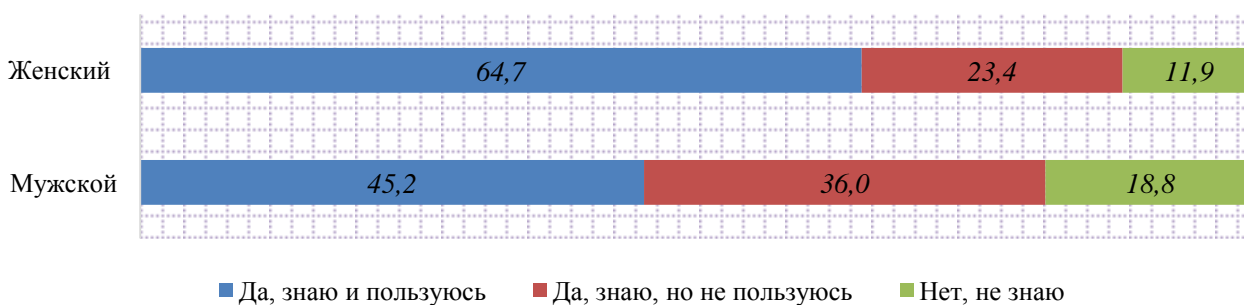


Рис. 12. Парное распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы о существовании интернет-сайта учреждения? И, если «да», пользуетесь ли Вы им?» с гендерными характеристиками респондентов, в %

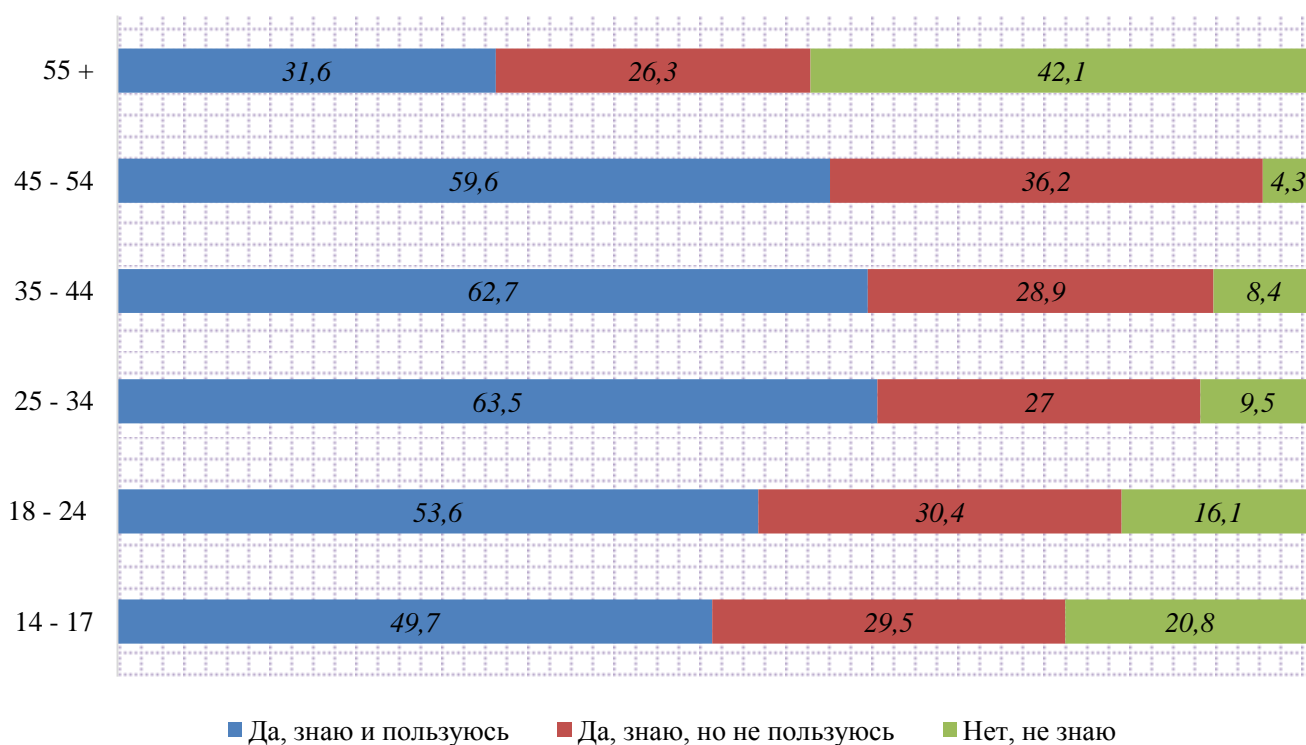
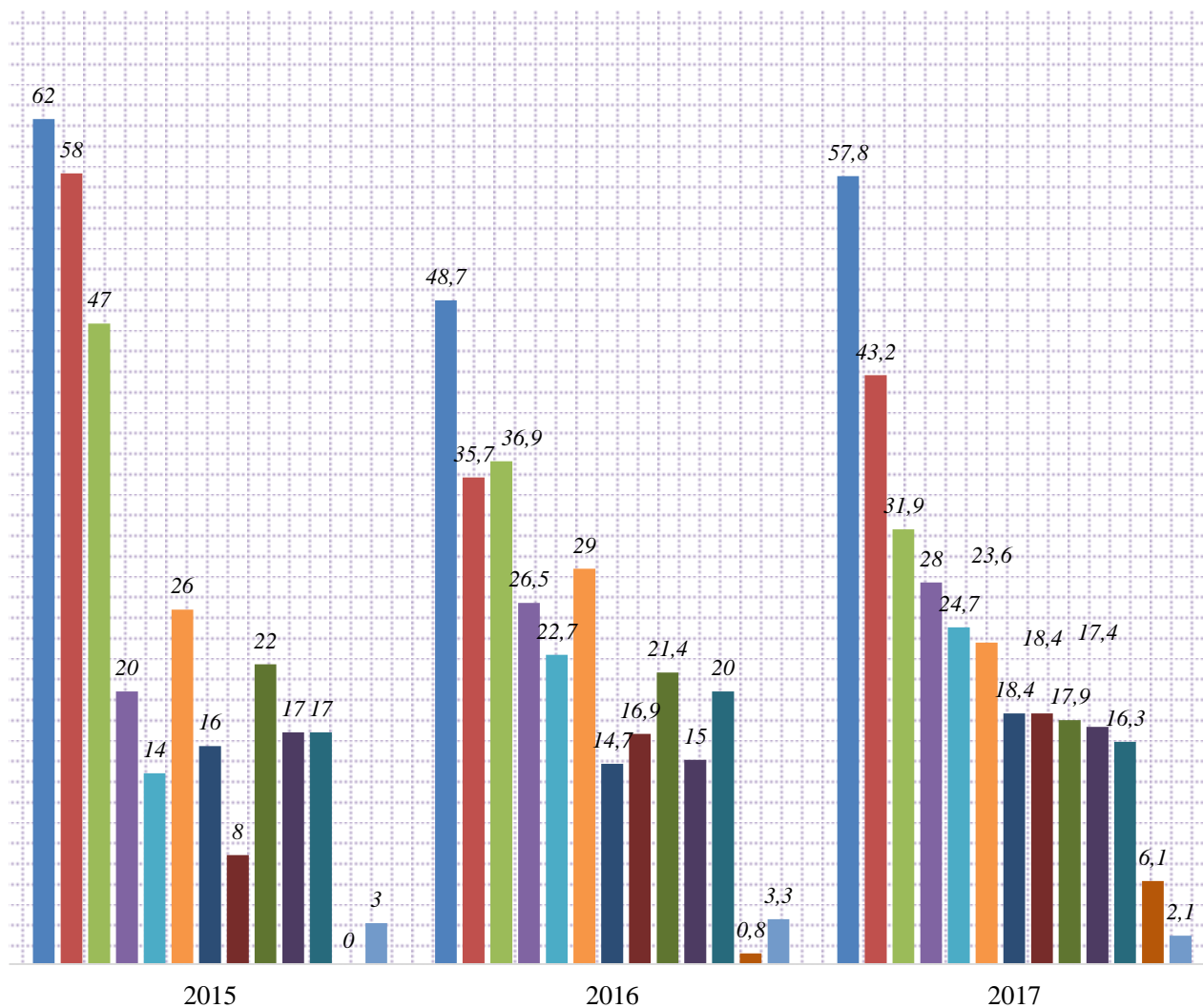


Рис. 13. Парное распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы о существовании интернет-сайта учреждения? И, если «да», пользуетесь ли Вы им?» с возрастными характеристиками респондентов, в %

Рейтинг приоритетных направлений развития молодежной политики, по мнению респондентов, возглавляет «организация свободного времени молодежи». Далее по частоте ответов следуют варианты «организация занятости и трудоустройства молодого поколения», «пропаганда здорового образа жизни, физической культуры» и «воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности». Данные направления лидируют и в опросах предыдущих лет (Рис. 14).

О необходимости «поддержки молодежных общественных советов, общественных организаций и объединений» и «повышении правовой грамотности и электоральной активности молодёжи», указывают респонденты старшей возрастной категории (от 55 лет и старше). Тогда как «патриотическое воспитание» и «профилактику экстремизма в молодёжной среде» воспринимают в качестве приоритетного направления респонденты в возрасте от 25 до 34 лет. По мнению участников исследования в возрасте 45 – 54, «профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде» и «популяризация семейных ценностей в молодёжной среде» являются главными задачами реализации молодежной политики (Табл. 2).



- Организация свободного времени молодежи
- Организация занятости и трудоустройства молодежи
- Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры
- Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности
- Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений
- Патриотическое воспитание
- Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодежи
- Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне
- Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде
- Профилактика экстремизма в молодёжной среде
- Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде
- Другое
- Затрудняюсь ответить

Рис. 14. Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?⁸, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

⁸ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Таблица 2. Парные корреляции ответов на вопрос: «Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?» с возрастными характеристиками респондентов, в %

	14-17 (51,7%)	18-24 (9,9%)	25-34 (12,7%)	35-44 (14,2%)	45-54 (8%)	55 и старше (3,4%)
Организация свободного времени молодежи	53,4	67,2	70,3	62,2	46,8	52,6
Организация занятости и трудоустройства молодёжи	42,9	41,4	35,1	50,0	38,3	63,2
Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодёжи	18,0	8,6	23,0	18,3	23,4	26,3
Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений	24,1	29,3	25,7	20,7	19,1	42,1
Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности	26,2	15,5	37,8	31,7	31,9	26,3
Профилактика экстремизма в молодёжной среде	14,3	12,1	27,0	23,2	17,0	21,1
Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне	19,7	25,9	16,2	12,2	17,0	10,5
Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде	11,6	15,5	20,3	19,5	34,0	21,1
Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры	19,7	34,5	51,4	47,6	42,6	47,4
Патриотическое воспитание	26,2	15,5	28,4	23,2	8,5	26,3
Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде	10,5	19,0	28,4	24,4	36,2	15,8
Затрудняюсь ответить	8,8	3,4	1,4	3,7	6,4	0
Другое	3,4	1,7	0,0	1,2	0	0

Что же касается оценки качества организации занятий и мероприятий в муниципальных учреждениях по работе с детьми и молодежью, наиболее высокий средний балл был получен по такому показателю, как «отношение сотрудников к воспитанникам / участникам мероприятий». Наименьший средний балл выявлен по критерию – «открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)». Необходимо отметить, что ниже 9 баллов не получено ни по одному критерию. Средний балл качества

организации занятий и мероприятий, в целом, составил 9,19 баллов⁹. При сравнении двух последних лет, наблюдается небольшое снижение общего среднего балла, на 0,07 баллов (Табл. 3).

Таблица 3. Оцените, пожалуйста, качество организации занятий и мероприятий в муниципальных учреждениях по работе с детьми и молодежью, по 10-балльной шкале

	<i>Средний балл</i>
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)	9,0
Качество проведения мероприятий	9,21
Открытость и доступность информации о проводимых мероприятиях	9,19
Уровень комфортности пребывания в учреждении / на мероприятии	9,13
Доступность кружков и секций (время работы, территориальная доступность)	9,12
Отношение сотрудников к воспитанникам / участникам мероприятий	9,47

Что же касается уровня удовлетворенности респондентов качеством работ, было выявлено, что практически по всем муниципальным работам участники исследования поставили, преимущественно, «высокие» или «средние» оценки. Так, расчетная оценка удовлетворенности населения качеством выполняемой работы, по итогам проведенного социологического исследования:

- **«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»**, составляет – **91,76**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)»**, составляет – **90,75**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную,**

⁹ «Средний балл» представляет собой сумму всех полученных оценок, разделенную на их количество.

предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни», составляет – 85,97, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «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», составляет – 85,77, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)», составляет – 89,29, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- «Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)», составляет – 81,88¹⁰, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

Оценки уровня удовлетворенности респондентов качеством организации каждой муниципальной работы в муниципальных учреждениях по работе с детьми и молодежью, представлены в таблице 4.

¹⁰ «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = \frac{(1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)}{(УП + СУН + УО + СН + НУ)} \times 100\%, \text{ где}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются».

Таблица 4. Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных работ в муниципальных учреждениях по работе с детьми и молодежью, по 10-балльной шкале

	Средний балл
«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»	9,36
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)»	9,09
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни»	9,01
«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»	8,68
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)»	9,32
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»	8,33

Участникам исследования была дана возможность внести свои предложения по улучшению организации мероприятий по работе с подростками и молодежью. Среди прочих предложений ими были названы: необходимость увеличения количества проводимых конкурсов, мероприятий, в том числе спортивных; увеличение количества клубов в каждом районе (больше клубов по городу); необходимость широкого освещения проводимых мероприятий; при организации мероприятий заинтересовать молодое поколение и затрагивать волнующие общество темы; организовывать бесплатные пробные занятия и провести соревнования.

В заключении респондентам был задан вопрос: «Рекомендуете ли Вы учреждения, подведомственные отделу молодежной политики для посещения своим знакомым, и почему?». Абсолютное большинство (75,7%) участников опроса дали положительный ответ, лишь 4,7% опрошенных выбрали вариант ответа «нет». Среди причин выбора данного варианта указаны: «у всех взрослые дети», «у всех своя голова на плечах» и «нет, далеко» (Рис. 15).

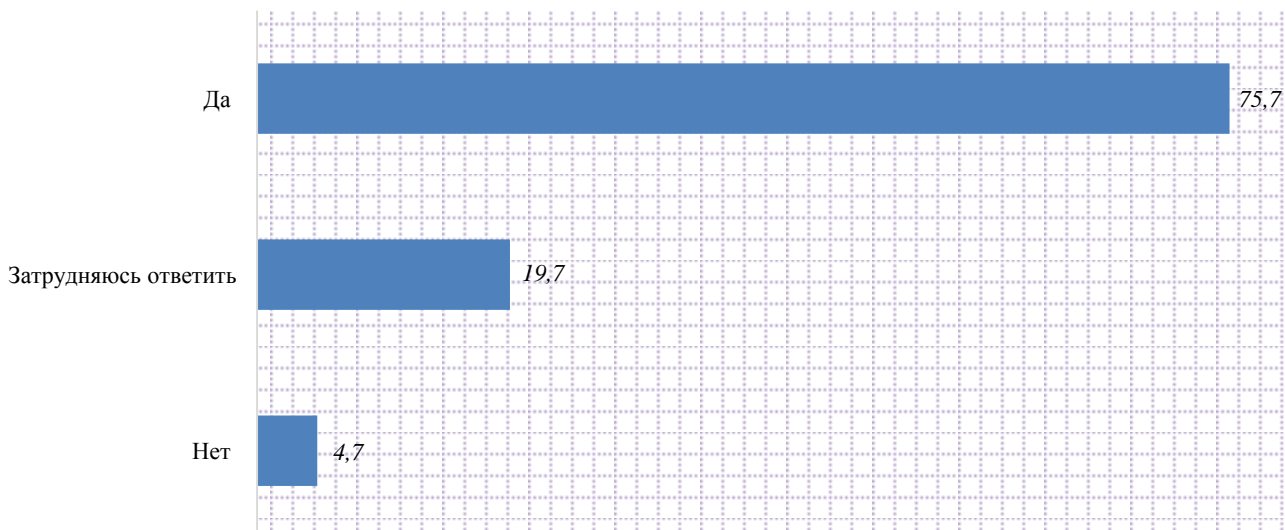


Рис. 15. Рекомендуете ли Вы учреждения, подведомственные отделу молодежной политики для посещения своим знакомым, и почему?, в %

Среди причин, по которым респонденты дали положительный ответ на вопрос, были названы: «интересные занятия, мероприятия», «интересное проведение мероприятий», «ребенок занят полезным делом», «организует свободное время молодежи», «понравилось, мне здесь очень нравится», «вежливый педагог», «вежливое обслуживание», «хорошая команда», «крутые тренера», «отличное отношение к детям», «ребенок в восторге от педагогического состава».

Заключение

Муниципальная программа «Молодежная политика Сургута на 2014 – 2030 годы» предусматривает комплекс мероприятий по работе с детьми и молодежью города и является составной частью социальной политики, содействуя сохранению и приумножению социально-экономического, политического и культурного потенциала молодежи Сургута в рамках единой государственной молодежной политики.

Анализ ответов респондентов, полученных в ходе опроса, позволил полностью подтвердить гипотезы, обозначенные в начале исследования. Степень удовлетворенности потребителей качеством муниципальных работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными отделу молодежной политики, находится на высоком уровне.

В отношении задач исследования, были получены следующие данные:

- наиболее высокая расчетная оценка качества выполнения муниципальной работы, по результатам социологического исследования, выявлена по такому показателю, как: «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»;

- лидирующую позицию, среди наиболее приоритетных направлений развития молодежной политики, аналогично предыдущему году, занимает «организация свободного времени молодежи»;

- по результатам исследования выявлено, что удовлетворенность качеством работ, и доставляемая радость ребенку, являются основными мотивами, из-за которых родители выбирают те или иные клубы, объединения, кружки или учреждения.

Таблицы линейных распределений, в %

Назовите, пожалуйста, наименование клуба, который посещаете Вы или Ваш ребенок (дети)	Результат					
Подведомственного МБУ «Вариант»						
Факел	13,3					
Югра	11,7					
Истоки	10,2					
Романтик	14,3					
Амулет	14,8					
Югория	10,2					
Молодежный центр	10,2					
Горизонт	8,7					
Юный геолог	13,8					
Центр творческих инициатив молодежи	9,2					
Подведомственного МАУ «Наше время»						
Швейное отделение	9,2					
Мини-прачечная	11,2					
Отделение шелкографии и полиграфии	7,4					
Клуб-кафе «Собеседник»	12,2					
Центр молодежного дизайна	5,9					
Молодежный информационный «Медиацентр»	5,3					
Бригады по благоустройству города	49,5					
Подведомственного МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион»						
Центр экстремальных видов спорта	36,4					
Центр военно-прикладных видов спорта	60,6					
Детско-юношеский мотоциклетный клуб	3,0					
С какой целью, Вы (Ваш ребенок) посещаете клубы, объединения, кружки, подразделения учреждений, подведомственных отделу молодежной политики? (отметьте не более 3-х вариантов ответов)						
Занятия доставляют мне (моему ребенку) радость, удовлетворение	53,5					
Это помогает мне (моему ребенку) в учебе, работе	18,9					
Чтобы стать более общительным	22,2					
С целью получения профессиональных навыков	27,4					
Чтобы занять досуг (мой, моего ребенка)	26,3					
С целью найти новых друзей, завести новый круг общения	18,2					
За компанию с друзьями, одноклассниками	11,0					
Чтобы заработать	22,7					
Другое	1,8					
Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных работ						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

«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»	74,5	16	4,8	1,6	0	3,2						
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)»	68,6	24,6	4,3	0,6	0,2	1,8						
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни»	58,1	27,4	9,1	1,6	0,5	3,2						
«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»	60,5	22,9	8,2	1,6	2,2	4,7						
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)» (фестивали, конкурсы, концерты, встречи, лекции, круглые столы, игры, тренинги и т.д.)	69,2	19,8	6,2	1,9	0,5	2,4						
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»	61,3	20	10	5,3	2,7	0,7						
Оценка по 10-балльной шкале качества организации и предоставления муниципальных работ												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	з/о	
«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»	0	0	0	0	0	2,3	6,9	9,2	16,1	65,5	0	
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)»	0	0,2	0,5	0,2	1,4	1,4	8	12,8	22	53,4	0	
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни»	0	0	0	0,6	1,3	3,9	5,8	14,2	27,7	46,5	0	
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики,	0,8	0,4	0,8	3,2	1,2	5,6	8	12,4	19,2	48,4	0	

направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи»												
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)» (фестивали, конкурсы, концерты, встречи, лекции, круглые столы, игры, тренинги и т.д.)	0	0	0	0	2,1	0,6	4,8	12	17,1	63,5	0	
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»	0	0	2,5	6,2	7,4	6,2	2,5	4,9	33,3	37	0	
Оцените, пожалуйста, качество организации занятий и мероприятий												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	з/о	
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)	0,6	0,2	0,7	0,7	2,9	2,2	5,7	12,1	18,2	55,6	0	
Качество проведения мероприятий	0	0	0,2	0,7	2,3	2,1	3	10	22,7	57,4	1,4	
Открытость и доступность информации о проводимых мероприятиях	0	0	0,4	1,1	1,8	1,8	4,4	9,9	21,8	57,8	0,9	
Уровень комфортности пребывания в учреждении/на мероприятии	0	0,4	0,6	1,1	2,0	1,1	5,7	9,6	21,5	57,4	0,6	
Доступность кружков и секций (время работы, территориальная доступность)	0,2	0,2	0,6	1,6	2,8	1,8	3,6	8,1	23,1	57,9	0,2	
Отношение сотрудников к воспитанникам/ участникам мероприятий	0,4	0,2	0,2	0,4	0,6	1,2	1,6	5,4	20,2	69,1	0,6	
Знаете ли Вы о существовании интернет-сайта учреждения? И, если «да», пользуетесь ли Вы им?												
Да, знаю и пользуюсь											54,1	
Да, знаю, но не пользуюсь											29,5	
Нет, не знаю											16,4	
Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых отделом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?												
Осведомлен в полной мере											37,4	
Имею общее представление											39,7	
Слабо осведомлен											15,0	
Не осведомлён (не имею представлений)											1,9	
Затрудняюсь ответить											6,1	
Другое											0	
Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?												
Организация свободного времени молодежи											57,8	
Организация занятости и трудоустройства молодёжи											43,2	
Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодёжи											18,4	
Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и											24,7	

объединений	
Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности	28,0
Профилактика экстремизма в молодёжной среде	17,4
Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне	18,4
Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде	16,3
Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры	31,9
Патриотическое воспитание	23,6
Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде	17,9
Другое	2,1
Затрудняюсь ответить	6,1
Рекомендуете ли Вы учреждения, подведомственные отделу молодежной политики, для посещения своим знакомым, и почему?	
Да	75,7
Нет	4,7
Затрудняюсь ответить	19,7
Ваш пол	
Мужской	48,6
Женский	51,4
Ваш возраст	
14-17 (лет)	51,7
18-24 (лет)	9,9
25-34 (лет)	12,7
35-44 (лет)	14,2
45-54 (лет)	8,0
55 и старше	3,4
Образование	
Неполное общее среднее	45,5
Полное общее среднее	11,1
Среднее специальное	12,2
Незаконченное высшее	8,9
Высшее	22,4
В какой сфере Вы работаете?	
Строительство	3,9
Транспорт	5,1
Связь, коммунальное хозяйство	3,7
Государственное, муниципальное управление	2,8
Культура, наука, образование, здравоохранение	8,0
Сфера услуг, торговля	6,9
СМИ	1,9
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,4
Нефтедобыча, переработка, геология	5,1
Энергетика	2,3
Газодобыча, транспортировка газа	2,7
Сельское, лесное хозяйство	0,2
Временно без работы, безработный	3,4
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	2,5
Студент, учащийся	47,5
Пенсионер	1,9
Другое	0,7
Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	30,9
Живем хорошо, без особых материальных проблем	40,6
Живем средне	21,5
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	2,9

Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0,7
Затрудняюсь ответить	3,4

Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Количество повторений (схожие ответы)
2. С какой целью, Вы (Ваш ребенок) посещаете клубы, объединения, кружки, подразделения учреждений, подведомственных отделу молодежной политики?		
274	Ему нравится собирать модели самолетов	1
257,259,391	Занимается на тренажерах / Занимается спортом / Спортивные достижения	3
123	Не посещаю	1
70	Ради моих интересов	1
67	Увлечение, получение разряда	1
364	Хочу стать настоящим туристом	1
367	Чтобы помогли стать спасателем	1
7. Какие, по вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?		
376,382	Все	2
298	Привлечение внимания на выборы в своей жизни	1
390	Спорт и экстрим	1
8. Рекомендуете ли вы учреждения, подведомственные отделу молодежной политики (в том числе, для посещения своим знакомым), и почему?		
356	Больше знакомых детей будут ходить с моим ребенком	1
197,204,205,206,227,391,393,520, 353,167,227,232,308,283	Вежливый педагог, вежливое обслуживание, вежливость / хорошая команда / крутые тренера / там работают профессионалы / отличное отношение к детям / ребенок в восторге от педагогического состава	14
55,224,290,578	Весело	4
301	Возможность общения и развлечения, приобретение навыков	1
35,37,79,81	Воспитывать патриотизм	4
551,400	Все нравится / все устраивает	2
188,230	Всесторонняя направленность, секции на любой вкус / всестороннее развитие личности	2
383,563	Да	2
576,574	Детей учат хорошему / дети учатся быть самостоятельными	2
2,83,116,131,148,151	Для развития	6
300,303,354	Доступность	3
581	Есть чем заняться молодежи	1
329	Занятия доставляют моему ребенку радость	1
52,161,179,202,206,212,220,222, 243,245,246,252,258,260,261,274, 275,295,299,300,303,307,317,331, 176,177,304,318, 263	Интересно, много интересного / интересные занятия, мероприятия / интересное проведение мероприятий	29
530	Качество	1
322	Клуб помогает моему ребенку, поможет и детям знакомых	1

373	Мне самой очень нравится	1
435,330	Можно найти друзей / найти новых друзей	2
253,577	Хорошее времяпрепровождение	2
243,244,273,308,310,346,354	Нравятся кружки	7
187,223,228,281	Обучение	4
168,178,180,200,203,207,216,221,226,235,242,245,270,272,312,316,318,319,320,324,328,333,339,347,360	Организует досуг, занятость ребенка, ребенок занят делом, культурное проведение досуга, ребенок занят полезным делом, организует свободное время молодежи	25
165	Отличная площадка	1
166	Отличное подспорье платным секциям	1
417,398,431,399	Официальное трудоустройство / организует трудоустройство	4
340,345	Очень удобно, возле дома	2
374	Побольше берите детей в лагерь	1
438,315,162,208,212	Полезное учреждение	5
34,90,92,130,190,198,212,231,233,264,279,280,289,291,298,343,380,377,389,392,393,458,528	Понравилось, мне здесь очень нравится, хорошо	23
168,201,204,205,207,214,215,256,258,281,299,309,314,372	Потому что бесплатно	14
378,294,333	Потому что классно / потому что тут хорошо	3
526	Прекрасное учреждение	1
58	Привлечение	1
570	Пропаганда здорового образа жизни	1
149,241, 60	Развитие творческих способностей, сил, навыков	3
386,542,170,193,217,418	Ребенок доволен / ребенку комфортно / ребенок многому может научиться / ребенок не сидит дома	6
334	Руководители доступно доносят информацию	1
129	Самый известный в городе	1
318	Соревнования	1
63,116	Спорт – это жизнь	2
390	Такого больше нигде нет, в лагере очень здорово	1
531,385	Круто	2
525	У всех есть дети	1
168	Увеличить количество и качество мероприятий, направленных на вовлечение подростков и молодежи в общественную деятельность города	1
211	Удобно	1
196,221,223,292,319	Учатся общению, общение с ровесниками	5
256,262	Уютно, уютная атмосфера	2
518,442,433	Чтобы дети учились зарабатывать / чтобы их дети также могли трудоустроиться	3
323	Это здорово	1
468,257,259,106	Это полезный нужный опыт / это поможет в будущем	4
8. Рекомендуете ли вы учреждения, подведомственные отделу молодежной политики для посещения своим знакомым, и почему? <u>Нет</u>		
527	У всех взрослые дети	1
516	У всех своя голова на плечах	1
379	Нет, далеко	1
9. Ваши предложения по организации мероприятий о работе с подростками и молодежью.		

187	Больше вовлекать во все занятия	1
129	Больше времени давать для стрелковой подготовки	1
193,257	Больше клубов в каждом районе, больше клубов по всему городу	2
52,150,171,178,176,212,261,279,343,360 461,479,283	Больше мероприятий, конкурсов, больше спортивных мероприятий	13
198,228	Больше осведомлять о мероприятиях, возможно на сайте, больше информативности	2
274	Больше патриотического воспитания	1
218	Больше совместных мероприятий с родителями	1
298	Больше теории, которую будут рассказывать учащимся	1
104	Быть лучше	1
583	Воспитывает молодежь	1
92,222,224,262,269,287,288,289,290,294,295,339,530,560,435,438,542	Все хорошо, меня все устраивает / всем доволен, все нравится / все нравится / все устраивает	17
400	Всего хватает	1
320	Выезды в другие города Тюменской области на мероприятия	1
582	Дети знают, как заработать	1
296	Дискотеки	1
223	Добавить дополнительное занятие-обучение игре на гитаре	1
2,151	Заинтересовать их	2
314	Занятия в кружках должны проходить еще и индивидуально и меньшими группами	1
260,263	Затрагивать волнующие темы	2
252	Клубу нужна сцена для выступлений, клубных и отчетных концертов	1
70	Людей, которые через раз ходят-исключать	1
581	Моему ребенку все безумно нравится	1
531	Не хватает канцелярии и побольше диванов	1
4,42,82,100,105,161,351,356,404	Нет предложений	9
551	ОК	1
90,319	Организация и проведения соревнований / организовать бесплатные пробные занятия	2
378	Побольше тактики в лагере	1
305	Привлекать не только подростков, но и семьи за 30 лет	1
442	Проводить больше мероприятий для подростков	1
468	Продолжайте в том же духе	1
584	Развитие молодежного самоуправления	1
202	Создать интересное молодежное движение по детскому и подростковому досугу	1
165	Увеличить количество уличных мероприятий	1
376	Увеличить финансирование на мероприятия	1
216,217,309,311,334	Улучшение технического обеспечения (материального)	5
167	Хотелось бы, чтобы обратили внимание на помещение, где занимаются дети. Особенно весной	1
333	Хотелось бы, чтобы открывали секции и	1

	кружки разнообразных направлений искусств	
391	Хочется чаще выезжать на соревнования	1
240	Хочу больше тренировок	1
292,301	Чтобы разрешили принимать пищу / разрешение приема пищи	2
399	Я всем довольна и моему ребенку все нравится	1
13. Назовите сферу вашей деятельности.		
230	Юриспруденция	1