

АНАЛИЗ
 степени удовлетворенности получателей качеством деятельности объекта и уровнем
 организации предоставления услуг
 МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» за 2квартал 2014 г.

| № п/п | Фактор удовлетворенности | Кол-во обратившихся за услугой (чел.) | Кол-во опрошенных | Среднее значение | % удовлетворенных | % не-удовлетворенных |
|-------|--|---------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------|----------------------|
| 1. | Уровень открытости и доступности информации о деятельности объекта | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 2. | Уровень комфортности объекта, в том числе в процессе предоставления муниципальных и социальных услуг | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 3. | Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 4. | Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан за получением услуги | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 5. | Среднее число обращений заявителя в орган администрации города Тулы (организацию, учреждение) для получения одной услуги (ед.) | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 6. | Удовлетворенность граждан графиком работы объекта | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 7. | Удовлетворенность заявителя сроком предоставления услуги | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 8. | Удовлетворенность заявителя возможностью досудебного обжалования | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |
| 9. | Удовлетворенность заявителя качеством услуги в целом | 60 | 60 | 60 | 100 | 0 |

Директор СДЮСШОР



В.И. Сундуков

«Утверждаю»
Директор МУ ДО СДЮСШОР
«Велосипедный спорт»
В.И. Суликов



ПРОТОКОЛ № 3

заседания «Открытого клуба» при Муниципальном учреждении дополнительного образования специализированной детско-юношеской спортивной школе олимпийского резерва «Велосипедный спорт» по формированию независимой оценки качества предоставления услуг МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт»

город Тула

16 апреля 2014 года

Председатель – Архипова И.А.
Секретарь - Буровцева Г.Л.
Члены совета:
Присутствовали - 6 человек

Повестка дня:

1. Утверждение списка тренеров-преподавателей МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» по формированию независимой оценки качества предоставления услуг в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт».

1. Утверждение графика проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества работы МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» на 2 квартал 2014 года.

По 1 вопросу слушали Портненко А.В. заместителя директора по методической работе МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» который предложил на обсуждение присутствующих включить в список тренеров-преподавателей по формированию независимой оценки качества предоставления услуг в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» 6 тренеров-преподавателей МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт».

Вопрос вынесли на голосование и утвердили единогласно.

Список тренеров-преподавателей МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» (приложение 1).

По 2 вопросу слушали Буровцеву Г.Л. заместителя директора по спортивно-массовой работе МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт», которая предложила на обсуждение присутствующих график проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества работы МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» на 2 квартал 2014 года.

График проведения мониторинга утвердили единогласно (Приложение 2).

Председатель «Открытого клуба»  И.А. Архипова

Секретарь «Открытого клуба»  Г.Л. Буровцева

**Список тренеров-преподавателей МУ ДО СДЮСШОР
«Велосипедный спорт»**

| № п/п | Фамилия, Имя, Отчество тренера-преподавателя |
|------------------|---|
| 1 | Мосина Лариса Евгеньевна |
| 2 | Буканов Виталий Николаевич |
| 3 | Самарин Вячеслав Леонидович |
| 4 | Ростовцева Римма Викторовна |
| 5 | Майорова Галина Вячеславовна |
| 6 | Ерёмин Владимир Алексеевич |

График
проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества
работы муниципальных учреждений молодежной политики на
2 квартал 2014 года

| № п/п | Наименование учреждения | Адрес учреждения | Дата проведения мониторинга | Примечание |
|----------|---------------------------------|---|--------------------------------|------------|
| 1 | Мосина Лариса Евгеньевна | г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек | май, июнь | |
| 2 | Буканов Виталий Николаевич | г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек | май, июнь | |
| 3 | Самарин Вячеслав Леонидович | г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек | май, июнь | |
| 4 | Ростовцева Римма Викторовна | г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек | май, июнь | |
| 5 | Майорова Галина Вячеславовна | г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек | май, июнь | |
| 6 | Ерёмин Владимир Алексеевич | г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек | май, июнь | |

Аналитическая справка

по результатам анкетирования заявителей в Муниципальном учреждении дополнительного образования специализированной детско-юношеской спортивной школе олимпийского резерва «Велосипедный спорт» «Предоставление информации об организации обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности».

С целью оценки качества предоставления муниципальных услуг «Предоставление информации об организации обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности» в Муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования специализированной детско-юношеской спортивной школе «Олимпийского резерва» В анкетировании принимали участие заявители и законные представители несовершеннолетних при предоставлении данных муниципальных услуг.

Общее количество заявителей получивших муниципальную услугу «Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности» во 2 квартале 2014 года – **389 человек.**

Общее количество опрошенных – **60 человек.**

Анализ анкет показал, что:

- Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:
 - полностью – 68,3% опрошенных (41 человек);
 - в общих чертах – 31,7 % опрошенных (19 человек);
 - не знали – 0 % опрошенных (0 человек).

2. Наиболее полную информацию о порядке предоставления услуги респонденты получили из:

| № п/п | Источник информации | Общая оценка удовлетворенности заявителей | |
|-------|---|---|---------------------|
| | | Количество заявителей (чел.) | Доля заявителей (%) |
| 1 | Личная беседа с сотрудниками учреждения | 5 | 8,3 |
| 2 | Телефонный разговор с сотрудниками учреждения | 4 | 6,7 |
| 3 | Раздаточные информационные материалы | 0 | 0 |
| 4 | Официальные интернет-сайты | 14 | 23,3 |
| 5 | Друзья, знакомые | 27 | 45 |
| 6 | Информационные стенды | 0 | 0 |
| 7 | Другое | 10 | 16,7 |
| 8 | Нормативно-правовые базы данных | 0 | 0 |
| 9 | СМИ (газеты, радио, телевидение) | 0 | 0 |
| 10 | Автоинформатор | 0 | 0 |

3. Достаточной считают информацию, распространяемую на официальных сайтах учреждений молодежной политики – 80,0% респондентов (48 человек), не достаточной – 20% респондентов (12 человек).

Нет – 34,1 % (15 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 4,5 % (2 человека)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 6,8% (3 человека).

15. Обращались Вы за получением услуги посредством Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг?

Да – 40,9 % (18 человек)

Нет – 47,8 % (21 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 4,5 % (2 человека)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 6,8 % (3 человека).

16. На Едином (региональном) портале государственных и муниципальных услуг имелась информация о необходимой Вам услуге?

Да – 65,9% (29 человек)

Нет – 0 % (0 человек)

Не имею возможности – 34,1% (15 человек).

17. Как вы оцениваете доступность получения услуг в электронном виде?

Очень высоко – 6,8 % (3 человека)

Скорее высоко, чем низко – 72,7 % (32 человека)

Скорее низко, чем высоко – 18,2 % (8 человек)

Низко – 2,3 % (1 человек).

18. Склонны Вы рекомендовать знакомым использовать Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг для получения информации о государственных (муниципальных) услугах и государственных (муниципальных) услуг в электронном виде?

Да – 45,5% (20 человек)

Нет – 2,3% (1 человек)

Скорее да, чем нет – 31,8 % (14 человек)

Скорее нет, чем да – 20,4 % (9 человек)

19. Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества предоставления услуг?

Усиление контроля за деятельностью учреждения и сотрудников – 0% (0 человек)

Повышение профессионализма работников – 0% (0 человек)

Внедрение новых форм предоставления услуги – 0% (0 человек)

Уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение – 65,9 % (29 человек)

Сокращение сроков предоставления услуги – 0 % (0 человек)

Повышение комфортности услуги – 6,8% (3 человека)

Улучшение информированности потребителей – 0 % (0 человек)

Внедрение информационно-коммуникационных технологий – 27,3 % (12 человек)

Изменение графика и режима работы учреждения – 0 % (0 человек)

Другое – 0% (0 человек)

Улучшение информированности потребителей – 0 % (0 человек)
Внедрение информационно-коммуникационных технологий – 0 % (0 человек)
Изменение графика и режима работы учреждения – 0 % (0 человек)
Другое – 13,3% (8 человек)

Мониторинг проведенного анкетирования показал, что большинство опрошенных заявителей удовлетворены качеством и сроками предоставления муниципальной услуги «Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности». Достаточной считают информацию, распространяемую на официальных сайтах учреждений молодежной политики. Удобный график работы, комфортные условия, созданные в молодежных центрах, а также доброжелательность сотрудников высоко оценили заявители.

Исследования качества предоставляемых услуг в сфере информирования населения о муниципальной услуге «Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности» показали, что большинство заявителей не обращаются за информацией на Единый портал государственных и муниципальных услуг и не пользуются его услугами.

По итогам проведенного анкетирования МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» рекомендовано:

- активнее использовать возможности межведомственного взаимодействия при предоставлении услуги;
- активнее распространять и использовать электронные способы подачи документов;
- повышать профессиональный уровень тренеров-преподавателей;
- распространять информацию о предоставлении муниципальных услуг через СМИ, интернет ресурсы, учебные заведения, учреждения здравоохранения;
- проводить регулярный мониторинг удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых муниципальных услуг.

Председатель «Открытого клуба»
При МУ ДО СДЮСШОР
«Велосипедный спорт»



И.А. Архипова