



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

**ПРОТОКОЛ № 4**

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

4 июля 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 3 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» 8 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 3 квартал 2014 года.

**График проведения мониторинга утвердили единогласно (Приложение 2).**

Председатель «Открытого клуба»  И.А. Архипова

Секретарь «Открытого клуба»  Г.Л. Буровцева

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

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Дата проведения мониторинга	Примечание
1	Трофимова Марина Анатолевна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	
2	Старостин Алексей Петрович	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	
3	Самохвалов Вячеслав Николаевич	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	
4	Демьянов Антон Владимирович	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	
5	Макарова Татьяна Николаевна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	
6	Соломахина Лариса Сергеевна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	
7	Рыльский Николай Васильевич	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	
8	Кулешов Сергей Алексеевич	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	август, сентябрь	

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

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, Имя, Отчество тренера-преподавателя</b>
1	Трофимова Марина Анатольевна
2	Старостин Алексей Петрович
3	Самохвалов Вячеслав Николаевич
4	Демьянов Антон Владимирович
5	Макарова Татьяна Николаевна
6	Соломахина Лариса Сергеевна
7	Рыльский Николай Васильевич
8	Кулешов Сергей Алексеевич

**АНАЛИЗ**  
 степени удовлетворенности получателей качеством деятельности объекта и уровнем  
 организации предоставления услуг  
 МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» за 3 квартал 2014 г.

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Кол-во обратившихся за услугой (еел.)	Кол-во опрошенных	Среднее значение	% удовлетворенных	% не-удовлетворенных
1.	Уровень открытости и доступности информации о деятельности объекта	44	44	44	100	0
2.	Уровень комфортности объекта, в том числе в процессе предоставления муниципальных и социальных услуг	44	44	44	97,7	2,3
3.	Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг	44	44	44	100	0
4.	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан за получением услуги	44	44	44	100	0
5.	Среднее число обращений заявителя в орган администрации города Тулы (организацию, учреждение) для получения одной услуги (ед.)	44	44	44	100	0
6.	Удовлетворенность граждан графиком работы объекта	44	44	44	100	0
7.	Удовлетворенность заявителя сроком предоставления услуги	44	44	44	100	0
8.	Удовлетворенность заявителя возможностью досудебного обжалования	44	44	44	100	0
9.	Удовлетворенность заявителя качеством услуги в целом	44	44	44	100	0

Директор СДЮСШОР



В.И. Сундуков

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТУЛЫ

УПРАВЛЕНИЕ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ, СПОРТУ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНАЯ ШКОЛА

ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА «ВЕЛОСИПЕДНЫЙ СПОРТ»

№ 11-3/4  
23 сентября 2014 г.

г. Тула, ул. Тимирязева 101, кор.1  
тел./ факс 33-43-74

ТАБЛИЦА

сведений в рамках определения рейтинга органов администрации города Тулы, а также подведомственных им учреждений (организаций) за 3 квартал 2014 г.

п/п	Наименование органа администрации города Тулы, подведомственного учреждения (организации)	Группа в зависимости от основной сферы деятельности	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	Кач.
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Муниципальное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Велосипедный спорт»	VII	4,5	4,3	6,7	0,5	4	5,6	1,5	2	1	2,68

Директор МУ ДО-СДЮСШОР «Велосипедный спорт»

В.И. Суздуков

### 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» в 3 квартале 2014 года – **389 человек.**

Общее количество опрошенных – **44 человек.**

Анализ анкет показал, что:

- Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:
  - полностью – 97,7% опрошенных (43 человек);
  - в общих чертах – 2,3% опрошенных ( 1 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	14	31,8
2	Телефонный разговор с сотрудниками учреждения	11	25
3	Раздаточные информационные материалы	0	0
4	Официальные интернет-сайты	0	0
5	Друзья, знакомые	19	43,2
6	Информационные стенды	0	0
7	Другое	0	0
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 – 100% респондентов (44 человек), не достаточной – 0% респондентов (0 человек).

4. График работы МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 100% респондентов (44 человека).

5. Комфортными для себя условиями, созданные в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» считают – 97,7 % респондентов (43 человека), не считают – 2,3% респондентов (1 человек).

6. Считаю, что сотрудники МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно – 100% респондентов (44 человека).

7. Считаю, что у них была возможность высказаться о качестве предоставления услуги – 95,4 % респондентов (42 человека).

8. Наибольшее количество респондентов высказались о качестве предоставления услуги сотрудникам МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 71,4% респондентов (30 человек), обратившись к руководству – 14,3 % респондентов (6 человек), через интернет – 14,3 % (6 человек)

9. Не обращались с жалобами на качество услуг – 100% респондентов (44 человека), обращались с жалобой на качество услуги – 0 % респондентов (0 человек)

10. Считаю, что они не сталкивались с трудностями при обращении в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» при получении услуг – 97,7 % респондентов (43 человек), считают, что они сталкивались с трудностями – 2,3 % респондентов (1 человек).

11. Получение услуги потребовало:

ничего не потребовало – 97,7 % (43 человека)

поиск дополнительных технических возможностей – 2,3 % (1 человек)

поиск дополнительного личного времени – 0 % (0 человек)

поиск дополнительной информации – 0 % (0 человек)

12. Как бы Вы оценили качество предоставления услуги?

	«Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности» в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
Очень высоко	54,5%
Скорее высоко, чем низко	45,5%
Скорее низко, чем высоко	0%

13. Как Вы оцениваете доступность услуги для населения области?

	«Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности» в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
Очень высоко	54,5%
Скорее высоко, чем низко	45,5%
Скорее низко, чем высоко	0%

14. Обращались Вы за информацией о необходимой услуге на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг?  
Да – 54,6 % 24 человека)



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)



