

Директор МБУДО «СДЮСШОР  
«Велосипедный спорт»



**ПРОТОКОЛ № 4**

заседания «Открытого клуба» при муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Велосипедный спорт» по формированию независимой оценки качества предоставления услуг МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт»

город Тула

14 октября 2015 года

Председатель – Архипова И.А.

Секретарь - Буровцева Г.Л.

Члены совета:

Присутствовали - 6 человек

**Повестка дня:**

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

2. Утверждение графика проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества работы МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» на 4 квартал 2015 года.

По 1 вопросу слушали Портненко А.В. заместителя директора по методической работе МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт», который предложил на обсуждение присутствующих включить в список тренеров-преподавателей по формированию независимой оценки качества предоставления услуг в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» 4-х тренеров-преподавателей МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт».


**Вопрос вынесли на голосование и утвердили единогласно.**

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

По 2 вопросу слушали Буровцеву Г.Л. заместителя директора по спортивно-массовой работе МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт», которая предложила на обсуждение присутствующих график проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества работы МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» на 4 квартал 2015 года.

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

Председатель «Открытого клуба»  И.А. Архипова

Секретарь «Открытого клуба»  Г.Л. Буровцева

Приложение 1 к протоколу  
от 14.10.2015 г. № 4



**Список тренеров-преподавателей МБУДО «СДЮСШОР  
«Велосипедный спорт»**

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, Имя, Отчество тренера-преподавателя</b>
1	Дроздов Виктор Владимирович
2	Сапова Нина Анатольевна
3	Глинский Дмитрий Геннадьевич
4	Карпухин Алексей Петрович



**График  
проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества  
работы муниципальных учреждений физической культуры на  
4 квартал 2015 года**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Дата проведения мониторинга	Примечание
1	Дроздов Виктор Владимирович	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	октябрь-декабрь	нет
2	Сапова Анна Анатольевна	г. Тула, пос. Косая Гора ул. Гагарина д.3 МБОУСОШ №65	октябрь-декабрь	нет
3	Глинский Дмитрий Геннадьевич	г. Тула, ул. Н. Руднева 51 МБОУСОШ №14	октябрь-декабрь	нет
4	Карпухин Алексей Петрович	г. Тула, Скуратовский Микрорайон д.10 МБОУСОШ №68	октябрь-декабрь	нет

### АНАЛИЗ

степени удовлетворенности получателей качеством деятельности объекта и уровнем  
организации предоставления услуг  
МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» за 4 квартал 2015 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	32	24	28	100	0
2.	Уровень комфортности объекта, в том числе в процессе предоставления муниципальных и социальных услуг	32	24	28	100	0
3.	Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг	32	24	28	100	0
4.	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан за получением услуги	32	24	28	100	0
5.	Среднее число обращений заявителя в орган администрации города Тулы (организацию, учреждение) для получения одной услуги (ед.)	32	24	28	100	0
6.	Удовлетворенность граждан графиком работы объекта	32	24	28	100	0
7.	Удовлетворенность заявителя сроком предоставления услуги	32	24	28	100	0
8.	Удовлетворенность заявителя возможностью досудебного обжалования	32	24	28	100	0
9.	Удовлетворенность заявителя качеством услуги в целом	32	24	28	100	0



Директор «СДЮСШОР»

В.И. Сундуков

## Аналитическая справка

по результатам анкетирования заявителей в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Велосипедный спорт» «Предоставление информации об организации обучения по программам дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности».

За IV квартал 2015 г.

С целью оценки качества предоставления муниципальных услуг «Предоставление информации об организации обучения по программам дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности» в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Велосипедный спорт». 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 физкультурно-спортивной направленности» в IV квартале 2015 года – **416 человек.**

Общее количество опрошенных – **24 человека.**

Анализ анкет показал, что:

1. Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:

- полностью – 95,8 % опрошенных (23 человека);
- в общих чертах – 4,2 % 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	10	41,7
2	Телефонный разговор с сотрудниками учреждения	6	25
3	Раздаточные информационные материалы	0	0
4	Официальные интернет-сайты	8	33,3
5	Друзья, знакомые	0	0
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 физической культуры – 100,0% респондентов (24 человека), не достаточной – 0 % респондентов (0 человек).

4. График работы МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 100% респондентов (24 человека).

5. Комфортными для себя условиями, созданные в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» считают – 100 % респондентов (24 человека), не считают – 0% респондентов (0 человек).

6. Считаю, что сотрудники МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно – 100% респондентов (24 человека).

7. Считаю, что у них была возможность высказаться о качестве предоставления услуги – 100 % респондентов (24 человека).

8. Наибольшее количество респондентов высказались о качестве предоставления услуги сотрудникам МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 79,2% респондентов (19 человек), через сеть интернет – 20,8 % (5 человек), обратившись к руководству – 0 % респондентов (0 человек).

9. Не обращались с жалобами на качество услуг – 100% респондентов (24 человека), обращались с жалобой на качество услуги – 0 % респондентов (человек)

10. Считаю, что они не сталкивались с трудностями при обращении в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» при получении услуг – 100% респондентов (24 человека), считают, что они сталкивались с трудностями – 0 % респондентов (0 человек).

11. Получение услуги потребовало:
- ничего не потребовало – 100% (24 человека)
  - поиск дополнительных технических возможностей – 0 % (0 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 физкультурно-спортивной направленности» в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
Очень высоко	91,7 %
Скорее высоко, чем низко	8,3 %
Скорее низко, чем высоко	0%

13. Как Вы оцениваете доступность услуги для населения области?

	«Организация обучения по программам дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности» в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
--	---

Очень высоко	91,7 %
Скорее высоко, чем низко	8,3 %
Скорее низко, чем высоко	0%

14. Обращались Вы за информацией о необходимой услуге на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг?

Да – 54,2 % (13 человек)

Нет – 33,3 % (8 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 12,5 % (3 человека)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 0% (0 человека).

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

Да – 0 % ( 0 человека)

Нет – 87,5 % (21 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 12,5 % (3 человека)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 0 % ( 0 человека).

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

Да – 54,2 % ( 13 человек)

Нет – 0 % ( 0 человека)

Не имею возможности – 45,8 % ( 11 человек).

17. Имелась ли возможность получить телефонную консультацию органа власти, ответственного за предоставление услуги, по вопросам удаленной подачи документов (в электронном виде)?

Да – 0% ( 0 человека)

Нет – 100% ( 24 человека).

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

Очень высоко – 25 % ( 6 человек)

Скорее высоко, чем низко – 75 % (18 человек)

Скорее низко, чем высоко – 0 % (0 человек)

Низко – 0 % (0 человек).

19. 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 – 58,3% ( 14 человек)

Нет – 4,2% ( 1 человека)

Скорее да, чем нет – 37,5 % (9 человек)

Скорее нет, чем да – 0 % (0 человек)

20. 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 – 29,2 % ( 7 человек)  
Сокращение сроков предоставления услуги – 0 % (0 человек)  
Повышение комфортности услуги – 0% ( 0 человек)  
Улучшение информированности потребителей – 0 % (0 человека)  
Внедрение информационно-коммуникационных технологий – 0 % ( 0 человек)  
Изменение графика и режима работы учреждения – 0 % (0 человек)  
Другое – 70,8 % (17 человек)

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

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

По итогам проведенного анкетирования МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» рекомендовано:

- активнее использовать возможности межведомственного взаимодействия при предоставлении услуги;
- 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 МБУДО «СДЮСШОР  
«Велосипедный спорт»



И.А. Архипова



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТУЛЫ

УПРАВЛЕНИЕ ПО СПОРТУ, КУЛЬТУРЕ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНАЯ ШКОЛА ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА «ВЕЛОСИПЕДНЫЙ СПОРТ»

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

29 декабря 2015 г.

ТАБЛИЦА

сведений в рамках определения рейтинга органов администрации города Тулы, а также подведомственных им учреждений (организаций) за 4 квартал 2015 г.

п/п	Наименование органа администрации города Тулы, подведомственного учреждения (организации)	Группа в зависимости от основной сферы деятельности	К1	К2	К3	К4	К5	К6	К7	К8	К9	Ккач.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Велосипедный спорт»	VII	4,5	4,3	5,7	0,5	4	6,6	1,5	1	2	2,68

Директор МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» \_\_\_\_\_

В.И. Сундуков

