



ПРОТОКОЛ № 5

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

8 октября 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 4 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 4 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
4 квартал 2014 года

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Дата проведения мониторинга	Примечание
1	Майорова Галина Вячеславовна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	ноябрь-декабрь	
2	Глинский Дмитрий Геннадьевич	г. Тула, ул. Н. Руднева 51 МБОУСОШ №14	ноябрь-декабрь	
3	Самарин Леонидович Вячеслав	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	ноябрь-декабрь	
4	Буканов Николаевич Виталий	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	ноябрь-декабрь	
5	Сапова Анастольевна Нина	г. Тула, пос. Косая Гора ул. Гагарина д.5 МБОУСОШ №65	ноябрь-декабрь	
6	Карлухин Сергей Сергеевич Алексей	г. Тула, Скуратовский Микрорайон д.10 МБОУСОШ №68	ноябрь-декабрь	
7	Ростовцева Викторина Римма	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	ноябрь-декабрь	
8	Дроздов Владимирович Виктор	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	ноябрь-декабрь	

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 4 квартале 2014 года – **410 человек.**

Общее количество опрошенных – **50 человек.**

Анализ анкет показал, что:

1. Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:
 - полностью – 96% опрошенных (48 человек);
 - в общих чертах – 4% опрошенных (2 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	13	26
2	Телефонный разговор с сотрудниками учреждения	28	56
3	Раздаточные информационные материалы	0	0
4	Официальные интернет-сайты	0	0
5	Друзья, знакомые	9	18
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 (50 человек), не достаточной – 0% респондентов (0 человек).

4. График работы МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 100% респондентов (50 человек).

5. Комфортными для себя условиями, созданные в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» считают – 98 % респондентов (49 человека), не считают – 2% респондентов (1 человек).

6. Считают, что сотрудники МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно – 100% респондентов (50 человек).

7. Считают, что у них была возможность высказаться о качестве предоставления услуги – 100 % респондентов (50 человека).

8. Наибольшее количество респондентов высказались о качестве предоставления услуги сотрудникам МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 60% респондентов (30 человек), обратившись к руководству – 12 % респондентов (6 человек), через интернет – 28 % (14 человек)

9. Не обращались с жалобами на качество услуг – 100% респондентов (50 человек), обращались с жалобой на качество услуги – 0 % респондентов (0 человек)

10. Считают, что они не сталкивались с трудностями при обращении в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» при получении услуг – 100 % респондентов (50 человек), считают, что они сталкивались с трудностями – 0 % респондентов (0 человек).

11. Получение услуги потребовало:

ничего не потребовало – 98 % (49 человек)

поиск дополнительных технических возможностей – 0 % (0 человек)

поиск дополнительного личного времени – 2 % (1 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	56%
Скорее высоко, чем низко	44%
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	56%
Скорее высоко, чем низко	44%
Скорее низко, чем высоко	0%

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

Да – 62 % (31 человек)

Нет – 20 % (10 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 18 % (9 человек)

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

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

Да – 16 % (8 человек)

Нет – 66 % (33 человека)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 18 % (9 человек)

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

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

Да – 62% (31 человек)

Нет – 0% (0 человек)

Не имею возможности – 38% (19 человек).

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

Очень высоко – 4 % (2 человека)

Скорее высоко, чем низко – 58 % (29 человек)

Скорее низко, чем высоко – 38 % (19 человек)

Низко – 0 % (0 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 – 62% (31 человек)

Нет – 0% (0 человек)

Скорее да, чем нет – 20 % (10 человек)

Скорее нет, чем да – 18 % (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 – 52 % (26 человек)

Сокращение сроков предоставления услуги – 0 % (0 человек)

Повышение комфортности услуги – 0% (0 человека)

Улучшение информированности потребителей – 0 % (0 человек)

Внедрение информационно-коммуникационных технологий – 30 % (15 человек)

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

Другое – 18% (9 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 обращаются за информацией на Единый портал государственных и муниципальных услуг и 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

АНАЛИЗ
 степени удовлетворенности получателей качеством деятельности объекта и уровнем
 организации предоставления услуг
 МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» за 4 квартал 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	50	50	50	100	0
2.	Уровень комфортности объекта, в том числе в процессе предоставления муниципальных и социальных услуг	50	50	50	98	2
3.	Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг	50	50	50	100	0
4.	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан за получением услуги	50	50	50	100	0
5.	Среднее число обращений заявителя в орган администрации города Тулы (организацию, учреждение) для получения одной услуги (ед.)	50	50	50	100	0
6.	Удовлетворенность граждан графиком работы объекта	50	50	50	100	0
7.	Удовлетворенность заявителя сроком предоставления услуги	50	50	50	100	0
8.	Удовлетворенность заявителя возможностью досудебного обжалования	50	50	50	100	0
9.	Удовлетворенность заявителя качеством услуги в целом	50	50	50	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»

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

12 декабря 2014 г.

ТАБЛИЦА

сведений в рамках определения рейтинга органов администрации города Тулы, а также подведомственных им учреждений (организаций) за 4 квартал 2014 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	Клас.
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	5,7	0,5	4	6,6	1,5	1	2	2,68

Директор МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт»



В.И. Сундуков

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

№ п/п	Фамилия, Имя, Отчество тренера-преподавателя
1	Майорова Галина Вячеславовна
2	Глинский Дмитрий Геннадьевич
3	Самарин Вячеслав Леонидович
4	Буханов Виталий Николаевич
5	Сапова Нина Анатольевна
6	Карлухин Алексей Сергеевич
7	Соломахина Лариса Сергеевна
8	Дроздов Виктор Владимирович