

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



ПРОТОКОЛ № 1

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

14 января 2015 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 1 квартал 2015 года.


По 1 вопросу слушали **Портниенко 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 1 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 14.01.2015 г. №1



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

№ п/п	Фамилия, Имя, Отчество тренера-преподавателя
1	Ростовцева Римма Викторовна
2	Макарова Татьяна Николаевна
3	Старостин Алексей Петрович
4	Экгардт Виталий Александрович
5	Трофимова Марина Анатольевна
6	Демьянов Антон Владимирович
7	Самохвалов Вячеслав Николаевич
8	Рыльский Николай Васильевич

Приложение 2 к протоколу
от 14.01.2015 г. № 1



**График
проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества
работы муниципальных учреждений молодежной политики на
1 квартал 2015 года**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Дата проведения мониторинга	Примечание
1	Ростовцева Римма Викторовна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	
2	Макарова Татьяна Николаевна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	
3	Старостин Алексей Петрович	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	
4	Экгардт Виталий Александрович	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	
5	Трофимова Марина Анатольевна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	
6	Демьянов Антон Владимирович	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	
7	Самохвалов Вячеслав Николаевич	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	
8	Рыльский Николай Васильевич	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	февраль, март	

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 1 квартале 2015 года – **412 человек.**

Общее количество опрошенных – **50 человек.**

Анализ анкет показал, что:

- Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:
 - полностью – 98% опрошенных (49 человек);
 - в общих чертах – 2 % опрошенных (1 человек);
 - не знали – 0 % опрошенных (0 человек).
- 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	19	38
2	Телефонный разговор с сотрудниками учреждения	16	32
3	Раздаточные информационные материалы	1	2
4	Официальные интернет-сайты	9	18
5	Друзья, знакомые	5	10
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

- Достаточной считают информацию, распространяемую на официальных сайтах учреждений молодежной политики – 100,0% 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 – 100 % респондентов (50 человек), не считают – 0% респондентов (0 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 – 98 % респондентов (49 человек).

8. Наибольшее количество респондентов высказались о качестве предоставления услуги сотрудникам МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 58% респондентов (29 человек), через сеть интернет – 48 % (20 человек), обратившись к руководству – 0 % респондентов (0 человек).

9. Не обращались с жалобами на качество услуг – 100% респондентов (50 человек), обращались с жалобой на качество услуги – 0 % респондентов (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 – 100% (50 человек)
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 детей физкультурно-спортивной направленности» в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
Очень высоко	72,0%
Скорее высоко, чем низко	28,0%
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	76,0%
Скорее высоко, чем низко	24,0%
Скорее низко, чем высоко	0%

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

Да – 42 % (21 человек)

Нет – 42 % (21 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 16 % (8 человек)

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 – 4 % (2 человека)

Нет – 80 % (40 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 16 % (8 человек)

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 – 66 % (33 человека)

Нет – 0 % (0 человека)

Не имею возможности – 34% (17 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% (50 человек).

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

Очень высоко – 20 % (10 человек)

Скорее высоко, чем низко – 68 % (34 человека)

Скорее низко, чем высоко – 12 % (6 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 – 52% (26 человек)

Нет – 6% (3 человека)

Скорее да, чем нет – 34 % (17 человек)

Скорее нет, чем да – 8 % (4 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 – 68 % (34 человек)

Сокращение сроков предоставления услуги – 0 % (0 человек)

Повышение комфортности услуги – 0% (0 человек)
Улучшение информированности потребителей –4 % (2 человека)
Внедрение информационно-коммуникационных технологий – 18 % (9 человек)
Изменение графика и режима работы учреждения – 0 % (0 человек)
Другое – 10% (5 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 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 детей 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 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 1 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	56	50	53	100	0
2.	Уровень комфортности объекта, в том числе в процессе предоставления муниципальных и социальных услуг	56	50	53	100	0
3.	Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг	56	50	53	100	0
4.	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан за получением услуги	56	50	53	100	0
5.	Среднее число обращений заявителя в орган администрации города Тулы (организацию, учреждение) для получения одной услуги (ед.)	56	50	53	100	0
6.	Удовлетворенность граждан графиком работы объекта	56	50	53	100	0
7.	Удовлетворенность заявителя сроком предоставления услуги	56	50	53	100	0
8.	Удовлетворенность заявителя возможностью досудебного обжалования	56	50	53	100	0
9.	Удовлетворенность заявителя качеством услуги в целом	56	50	53	100	0

Директор СДЮСШОР



В.И. Сундуков