



**ПРОТОКОЛ № 2**

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

15 апреля 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 2 квартал 2015 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» 4 тренера-преподавателя 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 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 15.04.2015 г. №2



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

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, Имя, Отчество тренера-преподавателя</b>
1	Соломахина Лариса Сергеевна
2	Мосина Лариса Евгеньевна
3	Савицкий Александр Александрович
4	Ерёмин Владимир Алексеевич

Приложение 2 к протоколу  
от 15.04.2015 г. №2



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

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Дата проведения мониторинга	Примечание
1	Соломахина Лариса Сергеевна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	апрель, май	нет
2	Мосина Лариса Евгеньевна	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	апрель, май	нет
3	Савицкий Александр Александрович	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	апрель, май	нет
4	Ерёмин Владимир Алексеевич	г. Тула, пр. Ленина, д. 87 Велотрек	апрель, май	нет

## 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».

За II квартал 2015 г.

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 2015 года – **412 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	6	25
5	Друзья, знакомые	2	8,3
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 – 100,0% респондентов (24 человека), не достаточной – 0 % респондентов (0 человек).

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

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

6. Считаю, что сотрудники МУ ДО 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 МУ ДО 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 МУ ДО 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 детей физкультурно-спортивной направленности» в МУ ДО СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
Очень высоко	83,3 0%
Скорее высоко, чем низко	16,7%
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	79,2 0%



Скорее высоко, чем низко	20,8 %
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 – 8,3 % (2 человека)

Нет – 79,2 % (19 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 человек).

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

Да – 62,5 % (15 человек)

Нет – 37,5 % (0 человека)

Не имею возможности – 34% (9 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 – 70,8 % ( 17 человек)  
Сокращение сроков предоставления услуги – 0 % (0 человек)  
Повышение комфортности услуги – 0% ( 0 человек)  
Улучшение информированности потребителей – 0 % (0 человека)  
Внедрение информационно-коммуникационных технологий – 4,2 % ( 1 человек)  
Изменение графика и режима работы учреждения – 0 % (0 человек)  
Другое – 25% (6 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 2 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	30	24	27	100	0
2.	Уровень комфортности объекта, в том числе в процессе предоставления муниципальных и социальных услуг	30	24	27	100	0
3.	Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг	30	24	27	100	0
4.	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан за получением услуги	30	24	27	100	0
5.	Среднее число обращений заявителя в орган администрации города Тулы (организацию, учреждение) для получения одной услуги (ед.)	30	24	27	100	0
6.	Удовлетворенность граждан графиком работы объекта	30	24	27	100	0
7.	Удовлетворенность заявителя сроком предоставления услуги	30	24	27	100	0
8.	Удовлетворенность заявителя возможностью досудебного обжалования	30	24	27	100	0
9.	Удовлетворенность заявителя качеством услуги в целом	30	24	27	100	0



Директор СДЮСШОР

В.И. Сундуков