

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 дополнительным предпрофессиональным программам физкультурно-спортивной направленности и программам спортивной подготовки».

За II квартал 2016 г.

С целью оценки качества предоставления муниципальных услуг «Предоставление информации об организации обучения по дополнительным предпрофессиональным программам физкультурно-спортивной направленности и программам спортивной подготовки» 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» во II квартале 2016 года – **382 человека.**

Общее количество опрошенных – **42 человека.**

Анализ анкет показал, что:

1. Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:
 - полностью – 90,5 % опрошенных (38 человека);
 - в общих чертах – 9,5 % опрошенных (4 человека);
 - 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	23,8
2	Телефонный разговор с сотрудниками учреждения	14	33,3
3	Раздаточные информационные материалы	0	0
4	Официальные интернет-сайты	16	38,1
5	Друзья, знакомые	2	4,8
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 (42 человека), не достаточной – 0 % респондентов (0 человек).

4. График работы МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 100% респондентов (42 человека).

5. Комфортными для себя условиями, созданные в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» считают – 100 % респондентов (42 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 (42 человека).

7. Считаю, что у них была возможность высказаться о качестве предоставления услуги – 100 % респондентов (42 человека).

8. Наибольшее количество респондентов высказались о качестве предоставления услуги сотрудникам МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт» – 100% респондентов (42 человека), через сеть интернет 0 % (0 человек), обратившись к руководству – 0 % респондентов (0 человек).

9. Не обращались с жалобами на качество услуг – 100% респондентов (42 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 (42 человека), считают, что они сталкивались с трудностями – 0 % респондентов (0 человек).

11. Получение услуги потребовало:

ничего не потребовало – 100% (42 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 предпрофессиональным программам физкультурно-спортивной направленности и программам спортивной подготовки» в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
Очень высоко	95,4 %
Скорее высоко, чем низко	4,6 %
Скорее низко, чем высоко	0%

13. Как Вы оцениваете доступность услуги для населения области?

	«Организация обучения по предпрофессиональным программам физкультурно-спортивной направленности и программам спортивной подготовки» в МБУДО «СДЮСШОР «Велосипедный спорт»
Очень высоко	95,4 %

Скорее высоко, чем низко	4,6 %
Скорее низко, чем высоко	0%

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

Да – 9,5 % (4 человека)

Нет – 66,7 % (28 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 23,8 % (10 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 – 0 % (0 человека)

Нет – 76,2 % (32 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 23,8 % (10 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 – 9,5 % (4 человек)

Нет – 0 % (0 человека)

Не имею возможности – 90,5 % (38 человека).

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% (42 человека).

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

Очень высоко – 9,5 % (4 человека)

Скорее высоко, чем низко – 90,5 % (38 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 – 16,7% (7 человек)

Нет – 7,1 % (3 человек)

Скорее да, чем нет – 71,4 % (30 человек)

Скорее нет, чем да – 4,8 % (2 человека)

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 – 14,3 % (6 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 – 85,7 % (36 человек)

Мониторинг проведенного анкетирования показал, что большинство опрошенных заявителей удовлетворены качеством и сроками предоставления муниципальной услуги «Организация обучения по предпрофессиональным программам физкультурно-спортивной направленности и программам спортивной подготовки». 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 предпрофессиональным программам физкультурно-спортивной направленности и программам спортивной подготовки» 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