

**Отчет**  
**о результатах изучения мнения населения городского округа город Дивногорск о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа «Центр физкультурно-спортивной работы».**

На основании постановления администрации города Дивногорска от 30.03.2017 № 66п «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Дивногорска о качестве оказания муниципальных услуг, а так же проведение мониторинга потребности в муниципальных услугах», в период с 01 апреля по 31 мая 2023 года, проводилось изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа «Центр физкультурно-спортивной работы» (далее – Учреждение), в виде электронного анкетирования посредством Google формы.

Ссылка на прохождение анкетирования <https://forms.gle/cfJr79jvc4AuEjcu9> была размещена в официальной группе ВКонтакте «Спортивная школа г. Дивногорска», а так же в родительских группах отделений Учреждения по видам спорта, и контролировалась тренерами и заместителем директора по спортивной, методической и учебно-воспитательной работе еженедельно.

В опросе приняло участие 154 респондента, родители/законные представители детей, получающих услуги спортивной подготовки по олимпийским видам спорта: плавание, спортивная борьба, дзюдо, конькобежный спорт, баскетбол, триатлон, бокс, лыжные гонки и услугу спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта: полиатлон (далее – услуги).

Анкета опроса по изучению мнения населения о качестве оказания услуг Учреждением позволяет оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг;
- удовлетворенность отношением специалистов к получателям услуг;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения услуг;
- наличие фактов взимания оплаты за предоставление услуг.

В ходе анкетирования, респондентам необходимо было ответить на следующие вопросы:

1. Оцените полноту и актуальность информации о деятельности Учреждения, размещенной в социальной сети ВКонтакте (группа Учреждения <https://vk.com/sportschooldiv>), на официальном сайте администрации г. Дивногорска, в том числе о перечне и порядке предоставления услуг.

**Критерий оценки «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»**

2. Оцените доступность информации посредством телефонной связи, электронной почты, либо путем устного обращения в Учреждение.

**Критерий оценки «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»**

3. Оцените комфортность условий оказания услуг: доступ к объектам, наличие парковок и мест ожидания, наличие оборудованных помещений, наличие инвентаря и оборудования, наличие санитарно-технических помещений.

**Критерий оценки «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»**

4. Если условия оказания услуг, указанные в предыдущем вопросе, неудовлетворительны, описать, чего не хватает

### Критерий оценки выразался в свободном изъяснении

5. Оцените компетентность работников Учреждения: доброжелательность и вежливость, удовлетворенность консультацией, предоставленной работниками.

### Критерий оценки «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»

6. Оцените качество предоставляемых услуг: качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (тренировочные мероприятия, спортивные мероприятия).

### Критерий оценки «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»

7. В отношении вас были случаи взимания платы за предоставление муниципальной услуги?

### Критерий оценки «случаев не было» / «были случаи»

В результате опроса установлено, что большая часть респондентов полностью информирована о деятельности Учреждения, перечне и порядке предоставления услуг (98,1 %). По мнению респондентов, данная информация отображена в полном объеме на официальном сайте администрации г. Дивногорска и в социальной сети ВКонтакте (группа Учреждения <https://vk.com/sportschooldiv>).

Оцените полноту и актуальность информации о деятельности Учреждения, размещенной в социальной сети ВКонтакте (группа Учреждения), на официальном сайте администрации г. Дивногорска, в том числе о перечне и порядке предоставления услуг.

Копировать

Верных ответов: 151 из 154

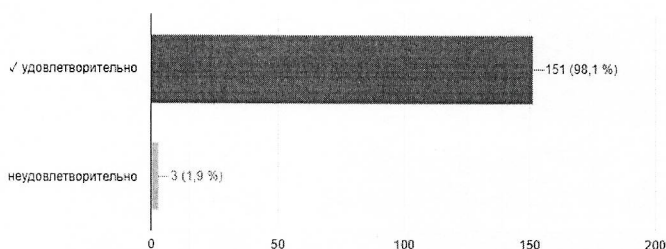


рис. 1 «Полнота и актуальность информации о деятельности Учреждения»

В ходе опроса так же была оценена доступность информации посредством телефонной связи, электронной почты, либо путем устного обращения в Учреждение (97,4 % удовлетворенных респондентов).

Оцените доступность информации по телефонному номеру Учреждения.

Копировать

Верных ответов: 150 из 154

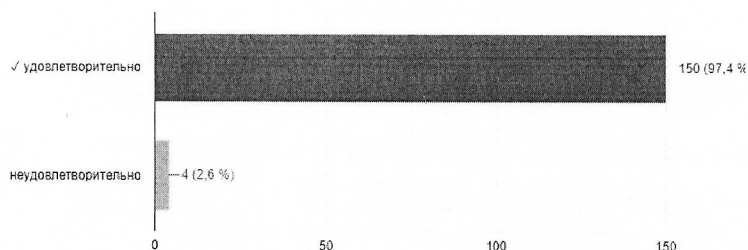


рис. 2 «Доступность информации по телефону»

Результаты анкетирования показали, что 84,4 % респондентов удовлетворены материально-технической базой Учреждения, часть опрошенных (15,6 %) считают обстановку в месте предоставления услуг неудовлетворительной.

Оцените комфортность условий оказания услуг: доступ к объектам, наличие парковок и мест ожидания, наличие оборудованных помещений, наличие инвентаря и оборудования, наличие санитарно-технических помещений.

Копировать

Верных ответов: 0 из 154

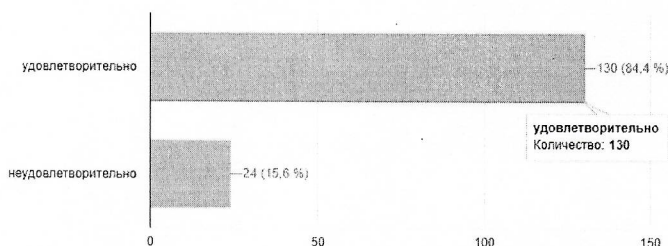


рис. 3 «Комфортность условий оказания услуг»

Для выявления причин неудовлетворенности респондентов комфортностью условий оказания услуг, было предложено в свободной форме рассказать о недостатках. Большая часть ответов заключается в улучшении качества территорий прилегающих к объектам, где проводятся тренировочные занятия (предоставляются услуги). Респонденты обращают внимание на отсутствие достаточного количества парковочных мест, некомфортный доступ к объектам.

Если условия оказания услуг, указанные в предыдущем вопросе, неудовлетворительны, опишите, чего не хватает

Оцените комфортность	Если условия оказания услуг, указанные
неудовлетворительно	Наличие парковок.
неудовлетворительно	Мест ожидания, наличия инвентаря и оборудования
неудовлетворительно	Хорошего ремонта в коридоре и раздевалке, туалет, душевая
неудовлетворительно	Парковочное место, инвентарь
неудовлетворительно	Парковка
неудовлетворительно	Парковок
неудовлетворительно	Парковка
неудовлетворительно	Сан.тех.помещений,инвентаря и оборудования,с парковками беда!
неудовлетворительно	Парковки, спортивного зала.
неудовлетворительно	Парковки, приходится высаживать детей на дороге
неудовлетворительно	Наличие оборудованных помещений, залов, санитарно-техническихпомещений - нет, недостаточно

Оцените комфортность	Если условия оказания услуг, указанные
неудовлетворительно	Наличие парковок
неудовлетворительно	Не хватает парковок, комфортных помещений для занятий
неудовлетворительно	Сделаете парковку, машин много -мест мало...
неудовлетворительно	Холодные душевые в бассейне
неудовлетворительно	Нет условий для занятий спортсменам отделения плавания на суше ОФП
неудовлетворительно	Не хватает парковки возле ДДТ со стороны улицы бочкина, тренажеров для пловцов и триатлонистов, сушиуары для детей разного роста, современной системы очистки воздуха, кондиционирования
неудовлетворительно	Парковок.
неудовлетворительно	Спортивного зала с тренажёрами для детей

рис. 4 «Причины неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг»

По данным опроса специалисты, работающие в Учреждении и предоставляющие услуги, были компетентными каждый в своей профессиональной деятельности в 98,7 % случаев, не удовлетворены качеством обслуживания 2 человека из числа опрошиваемых респондентов (1,3 %).

Оцените компетентность работников Учреждения: доброжелательность и вежливость, удовлетворенность консультацией, предоставленной работниками.

Копировать

Верных ответов: 152 из 154

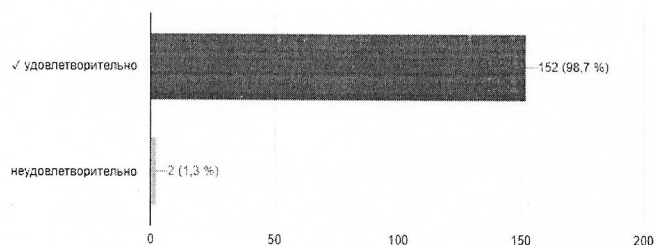


рис.5 «Компетентность работников организации»

Удовлетворены качеством предоставления услуг: качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (тренировочные мероприятия, спортивные мероприятия) 96,1 % респондентов.

Оцените качество предоставляемой услуг: качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (тренировочные мероприятия, спортивные мероприятия).

Копировать

Верных ответов: 148 из 154

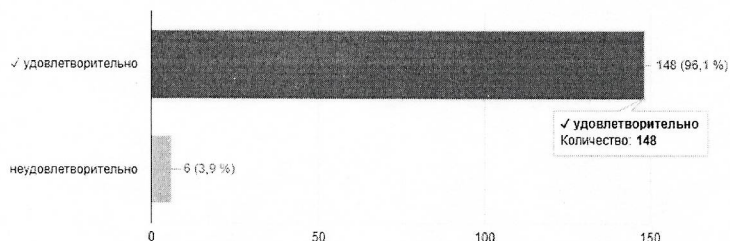


рис.6 «Качество предоставляемых услуг»

В ходе опроса среди получателей услуг в 100 % ответов, из числа опрошенных, на вопрос о наличии фактов взимания оплаты за предоставление услуг, кроме случаев, регламентируемых административными порядками и положениями по оказанию муниципальной услуги, выявлено не было.

В отношении вас были случаи взимания платы за предоставление услуг?

Копировать

Верных ответов: 154 из 154

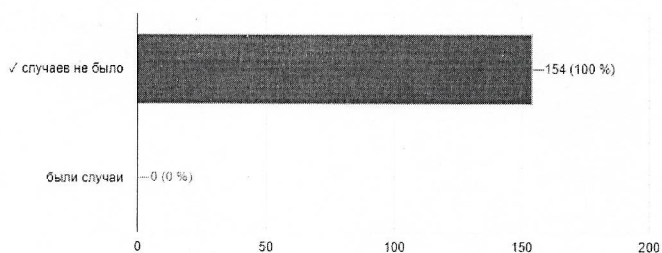


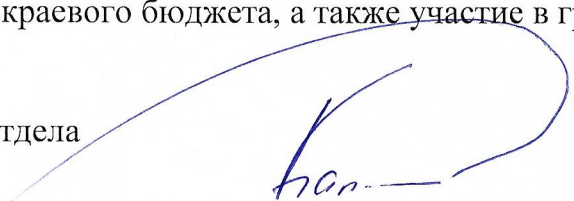
рис. 7 «Наличие фактов взимания оплаты»

Таким образом, по результатам анкетирования можно сделать вывод о соответствии уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа «Центр физкультурно-спортивной работы». Качество муниципальных услуг, оказываемых в Учреждении в спортивном сезоне 2022-2023 годов, по итогам опроса населения, составляет 95,8 %.

Проведенное исследование продемонстрировало достаточный уровень удовлетворенности респондентов практически всеми составляющими процесса спортивной подготовки. В наибольшей степени респонденты удовлетворены организацией спортивного процесса, взаимоотношениями с тренерским составом, возможностью получения информации о достижениях детей.

В целях повышения качества муниципальных услуг в области спорта, предоставляемых Учреждением, необходимо продолжать работу по совершенствованию спортивной среды, что способствует удовлетворению спортивных потребностей: разработка нормативных документов в сфере спортивной подготовки и предоставляемых муниципальных услуг, совершенствование материально-технической базы Учреждения, обеспечение инвентарем и оборудованием, посредством участия в конкурсах на предоставление субсидий из краевого бюджета, а также участие в грантах.

Начальник отдела



Н. В. Калинин