

АКТ
о результатах изучения мнения населения муниципального образования город Дивногорск о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа г. Дивногорска».

Изучение мнения население проводилось в виде электронного анкетирования посредством Google формы в период с 01 апреля по 31 мая 2020 года. Online-форма опроса была выбрана на основании распоряжения Администрации г. Дивногорска Красноярского края от 17.03.2020г. №338р «О мерах по организации и проведению мероприятий, направленных на предупреждение распространения коронавирусной инфекции, вызванной 2019-nCoV, на территории муниципального образования г. Дивногорска».

Анкетирование проводилось с целью получения общей картины об уровне удовлетворенности населения города Дивногорска качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа г. Дивногорска» (далее – Учреждение).

Основание проведения анкетирования: Постановление 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 опросе приняло участие 136 респондентов, родители/законные представители детей, получающих услуги спортивной подготовки по олимпийским видам спорта: плавание, спортивная борьба, дзюдо, конькобежный спорт, бокс (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, перечне и порядке предоставления услуг, размещенной в социальной сети ВКонтакте (группа Учреждения <https://vk.com/sportschooldiv>), на официальном сайте администрации г. Дивногорска,

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

Критерий оценки «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»

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

Критерий оценки «удовлетворительно» / «неудовлетворительно»

6.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 (97,1 %). 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>).

В ходе опроса так же была оценена доступность информации посредством телефонной связи, электронной почты, либо путем устного обращения в Учреждение (98,5 % удовлетворенных респондентов).

Результаты анкетирования показали, что 77,9 % респондентов удовлетворены материально-технической базой Учреждения, часть опрошенных (22,1 %) считают обстановку в месте предоставления услуг неудовлетворительной.

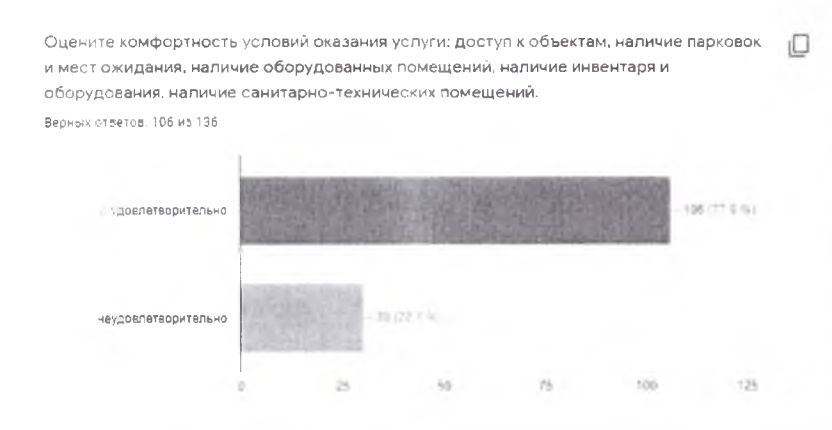


рис. 1 «Комфортность условий оказания услуг»

По данным опроса специалисты, работающие в Учреждении и предоставляющие услуги, были компетентными каждый в своей профессиональной деятельности в 100 % случаев, не удовлетворенных качеством обслуживания среди респондентов не оказалось.

Оцените компетентность работников организации: доброжелательность и вежливость, удовлетворенность консультацией, предоставленной работниками.
Верных ответов: 136 из 136



рис. 2 «Компетентность работников организации»

Удовлетворены качеством предоставления услуг: качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (тренировочные мероприятия, спортивные мероприятия) 97,1 % респондентов.

Оцените качество предоставляемой услуги: качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (тренировочные мероприятия, спортивные мероприятия).
Верных ответов: 132 из 136



рис. 3 «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 муниципальной услуги?
Верных ответов: 136 из 136

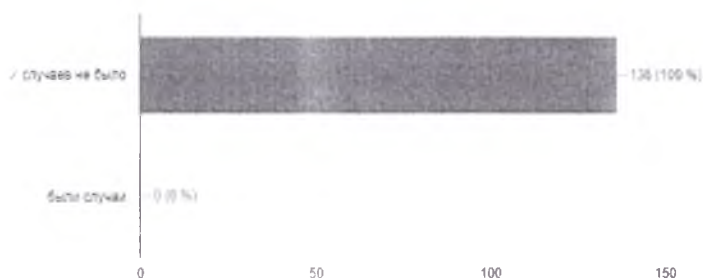


рис. 4 «Наличие фактов взимания оплаты»

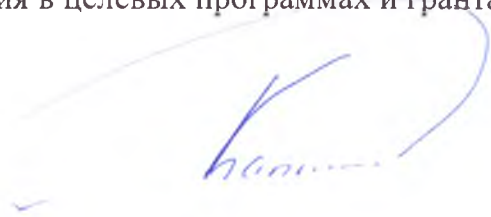
Таким образом, по результатам анкетирования можно сделать вывод о соответствии уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа г. Дивногорска». Качество муниципальных

услуг, оказываемых в Учреждении в 2019-2020 учебном году, по итогам опроса населения, составляет 95,1 %.

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 благополучателей. Учреждением продолжается работа по разработке нормативных документов в сфере спортивной подготовки и предоставляемых муниципальных услуг, совершенствованию материально-технической базы, обеспечению Учреждения инвентарем и оборудованием, посредством участия в целевых программах и грантах.

Начальник отдела



Н.В. Калинин