

Введено в действие  
Приказом директора  
№116 от 30.12 2020 г.

Рассмотрено на тренерском совете  
протокол №5 от 16.12 2020 г.

СОГЛАСОВАНО  
Председатель профкома  
МАУ «СШОР № 11»  
О.В.Трунова  
«30» 12 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
МАУ «СШОР № 11»  
С.А. Комарова  
«30» 12 2020 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ об анкетировании получателей муниципальных услуг в

Муниципальном автономном  
учреждении города Набережные Челны  
«Спортивная школа олимпийского  
резерва №11»

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Данное положение регламентирует периодичность, правила и особенности проведения анкетирования в Муниципальном автономном учреждении города Набережные Челны «Спортивная школа олимпийского резерва № 11» (далее по тексту - Положение)

Анкетирование представляет собой средство получения информации для социального обследования, применяется в социологических исследованиях для определения качества и доступности муниципальных услуг.

## **2. ПЕРИОДИЧНОСТЬ АНКЕТИРОВАНИЯ**

Анкетирование получателей муниципальной услуги, достигших совершеннолетия (с 14 лет), родителей (законных представителей) по оценке качества и доступности оказания муниципальной услуги МАУ «СШОР №11» (далее- Школа) проводится не менее одного раза в год.

## **3. ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТ**

Каждый участник опроса должен заполнять анкету самостоятельно. От степени искренности и точности ответов на вопросы анкеты зависит правильность и актуальность разработанных рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности учреждения.

Анкеты содержат закрытые (предполагающие готовые варианты ответов) вопросы.

При ответе на вопрос необходимо поставить отметку в графе одного из предложенных вариантов ответа, который соответствует мнению респондента.

## **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ**

4.1. Анкетирование проводится в соответствии с приказом директора МАУ «СШОР №11»

4.2. Анкетирование проводится ответственным лицом в соответствии с приказом, который отвечает за своевременное предоставление информации респондентам о месте и проведения анкетирования, о процедуре анкетирования и предоставления заполненных анкет заместителю директора.

4.3. Работа по проведению анкетирования, подготовка пакета документов координируется заместителем директора.

4.4. В качестве основного инструментария мониторинга приняты анкеты. Анкетирование проводится добровольно и анонимно. Заполненные анкеты кладутся в специальный прозрачный, ящик, установленный в определенном месте (место расположения ящика для сбора анкет должно быть прописано в анкете). Ящик должен быть опечатан и подписан «Для анкет получателей муниципальной услуги, родителей (законных представителей) по оценке качества и доступности оказания муниципальной услуги Школы.

4.5. В анкетировании принимают участие родители (законные представители) получателей (не достигшие совершеннолетия - до 14 лет) муниципальной услуги или получатели муниципальной услуги, достигшие совершеннолетия (с 14 лет).

Респондентов, которым предложено пройти анкетирование, должно быть не менее 40% от количества получателей муниципальных услуг на каждом этапе.

Параметры анкетирования «КАЧЕСТВО», «ДОСТУПНОСТЬ» имеют оценки: «ДА» и «НЕТ». В случаях ответа «НЕТ», нужно указать причину.

В анкете прописано 5 вопросов по доступности услуги и 5 вопросов по качеству услуги.

Респондент, ответивший положительно на 3 и более вопроса анкеты, считается **удовлетворенным качеством услуги**.

Респондент, ответивший положительно на 3 и более вопроса анкеты, считается **удовлетворенным доступностью услуги**.

### **Анкета получателей муниципальной услуги, родителей (законных представителей) оценки качества и доступности муниципальной услуги.**

*Уважаемый респондент!*

*В рамках проведения оценки качества и доступности оказания муниципальной услуги СШ (СШОР) \_\_\_\_\_ проводится добровольный анонимный опрос, конечной целью которого является разработка рекомендаций по улучшению работы нашей организации. Поэтому мы обращаемся с просьбой ответить на вопросы нашей анкеты.*

***Просим вас положить заполненную анкету в специальный ящик, расположенный в фойе.***

*Для ее правильного заполнения достаточно обвести кружком (поставить галочку) вариант ответа, наиболее соответствующий вашему мнению.*

*Нам важно Ваше мнение.*

#### **1. КАЧЕСТВО УСЛУГИ**

- Удовлетворяют ли Вас санитарное состояние помещений, в которых вы находитесь, качество уборки, оформление и освещение помещений, температурный режим и пр.:

ДА

НЕТ \_\_\_\_\_

*(указать что именно не удовлетворяет)*

- Удовлетворяют ли Вас взаимодействие тренеров с родителями и спортсменами:

ДА

НЕТ \_\_\_\_\_

*(указать что именно не удовлетворяет)*

- Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:  
ДА  
НЕТ
- Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий (тренировочные, спортивные, оздоровительные, досуговые, профилактические и пр.):  
ДА  
НЕТ \_\_\_\_\_

(указать что именно не удовлетворяет)

- Готовы ли вы рекомендовать организацию родным и знакомым:  
ДА  
НЕТ

## 2. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- Доступно ли взаимодействие с учреждением, по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов?  
ДА  
НЕТ
- Предоставляется ли возможность участия в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях:  
ДА  
НЕТ \_\_\_\_\_

(указать что именно не удовлетворяет)

- Вам муниципальная услуга оказывается бесплатно? (если нет, то укажите какие расходы оплачиваете)  
ДА  
НЕТ \_\_\_\_\_
- Достаточно ли информации о предоставляемых услугах в учреждении, размещенных на сайте или стенах организации:  
ДА  
НЕТ
- Удобство расположения учреждения, наличие транспортной инфраструктуры:  
ДА  
НЕТ

Получатель муниципальной услуги тренируется на этапе:  
НП, ТСС, ССМ, ВСМ (нужное подчеркнуть)

Вид спорта: \_\_\_\_\_

Дата заполнения анкеты: \_\_\_\_\_

*Ваше предложение по улучшению качества и доступности услуг:*  
\_\_\_\_\_

---

*Спасибо за участие в опросе!*

## **5. СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ**

В состав рабочей группы по проведению изъятия и обработки анкет входят не менее 3-х человек (сотрудников учреждения). Выбирается председатель и секретарь. Председателем рабочей группы не может быть руководитель учреждения.

## **6. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ**

Собранные анкеты по приказу руководителя изымаются из ящика для сбора анкет членами рабочей группы в конце декабря текущего года. Анкеты проверяются членами рабочей группы на предмет полноты и корректности заполнения. Правильно заполненной анкетой по доступности и качеству услуги считается та, в которой даны ответы на все вопросы. Неправильно заполненной анкетой считается та, в которой выделены все варианты ответов. Не заполненные и неправильно заполненные анкеты отбраковываются. После сбора информации и отбраковки анкет проводится подсчет и обработка результатов. По результатам обработки анкет членами рабочей группы формируется отчет до 15 января. Отчет результатов анкетирования подписывается руководителем рабочей группы. Отчет результатов анкетирования, совместно с предложениями по совершенствованию деятельности представляются руководителем рабочей группы для принятия решения директору учреждения.

**ОТЧЕТ**  
о результатах анкетирования, направленного на определение уровня  
**удовлетворенности качеством** получателей муниципальных услуг,  
предоставляемого СШ (СШОР)\_\_\_\_\_

Проведено анкетирование за 20\_\_ год

Вид спорта\_\_\_\_\_

Этапы	Количество респонденто в	ответы	
		ДА	НЕТ
		Количество респондентов, <b>удовлетворенных качеством мун.услуг</b> и (3 и более положительных ответов)	Количество респондентов, не <b>удовлетворенных качеством мун.услуг</b> (более 3 отрицательных ответов)
человек	%	человек	%
НП			
TCC			
CCM			
BCM			
<b>ВСЕГ О</b>			

Председатель рабочей группы \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Секретарь рабочей группы \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

## ОТЧЕТ

о результатах анкетирования, направленного на определение уровня  
удовлетворенности доступностью получателей муниципальных услуг,  
предоставляемого СП (СШОР)\_\_\_\_\_

Проведено анкетирование за 20\_\_\_ год

Вид спорта\_\_\_\_\_

Этапы	Количеств о респонден тов	ответы			
		ДА	НЕТ	Количество респондентов, не удовлетворенных доступностью ун.услуг (более 3 отрицательных ответов)	
		Количество респондентов, удовлетворенных доступностью ун.услуг (3 и более положительных ответов)			
		человек	%	человек	%
НП					
ТСС					
ССМ					
ВСМ					
<b>ВСЕГ О</b>					

Председатель рабочей группы \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Секретарь рабочей группы \_\_\_\_\_ Ф.И.О.