

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

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

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МАУ «СПОР № 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 и 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 стендах 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, удовлетворенных качеством мун.услуг и (3 и более положительных ответов)		Количество респондентов, не удовлетворенных качеством м мун.услуги (более 3 отрицательных ответов)	
		человек	%	человек	%
НП					
ТСС					
ССМ					
ВСМ					
ВСЕГО					

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 СШ (СШОР) _____

Проведено анкетирование за 20__ год

Вид спорта _____

Этапы	Количество респондентов	ответы			
		ДА		НЕТ	
		Количество респондентов, удовлетворенных доступностью мун.услуги (3 и более положительных ответов)		Количество респондентов, не удовлетворенных доступностью ун.услуги (более 3 отрицательных ответов)	
		человек	%	человек	%
НП					
ТСС					
ССМ					
ВСМ					
ВСЕГО					

Председатель рабочей группы _____ Ф.И.О.

Секретарь рабочей группы _____ Ф.И.О.