

Рассмотрено и рекомендовано  
к утверждению на заседании  
тренерского совета протокол  
от 12.01.2020 г. № 1

«Согласовано»

Председатель профкома



Ю.В. Дегтярева



УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

«Комсомолец»

от 12.01.2021 г. №7

## ПОЛОЖЕНИЕ

О проведении мониторинга получателей муниципальной услуги в  
Муниципальном автономном учреждении города Набережные Челны  
«Спортивная школа «Комсомолец»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации, способ проведения, а также требования к предоставлению отчета о результатах проведения мониторинга получателей муниципальной услуги в Муниципальном автономном учреждении «Спортивная школа «Комсомолец».

1.2. Проведение мониторинга предоставления муниципальных услуг включает в себя:

- проведение мониторинга качества и доступности муниципальной услуги;
- исследование общего уровня удовлетворенности качества и доступности получателей муниципальных услуг.

1.3. Исследование мониторинга получателей муниципальной услуги осуществляется путем опроса (анкетирования).

1.4. Опрос (анкетирование) проводится среди получателей муниципальной услуги в МАУ «СИ «Комсомолец»: родителей (законных представителей) получателей (не достигшие совершеннолетия - до 14 лет) муниципальной услуги или лиц, проходящих спортивную подготовку (старше 14 лет).

1.5. Участие в опросе (анкетировании) является анонимным и добровольным. Никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

1.6. Понятия, используемые в настоящем Положении:

Качество услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, способная удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги.

Доступность услуги - возможность получения муниципальной услуги всеми получателями. Для разных муниципальных услуг и категорий

получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы получателей.

## **2. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ.**

Опрос (анкетирование) получателей муниципальной услуги по оценке качества и доступности оказания муниципальной услуги МАУ «СШ «Комсомолец» проводится один раз в год.

## **3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.**

3.1. В рамках проведения Исследования:

- осуществляется опрос (анкетирование). Анкета Приложение №1 к настоящему Положению;
- производится обработка результатов опроса (анкетирования);
- формируется итоговый отчет о результатах Исследования. Приложение №2, Приложение №3 к настоящему Положению.

3.2. Опрос (анкетирование) проводится по утвержденному графику и по приказу руководителя МАУ «СШ «Комсомолец».

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

3.4. 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.

3.5. 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.

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

3.7. 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 по оценке качества и доступности оказания муниципальной услуги в МАУ «СШ «Комсомолец».

3.8. 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.

#### **4. СОСТАВ КОМИССИИ**

4.1. Создается комиссия по проведению изъятия и обработки анкет, состоящая не менее чем из трех человек. Состав Комиссии формируется и утверждается директором организации. Выбирается председатель и секретарь. Председателем рабочей группы не может быть руководитель учреждения.

4.2. В состав Комиссии включаются сотрудники МАУ «СШ «Комсомолец», председатель профсоюза работников.

#### **5. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ**

5.1. Анкеты изымаются из ящика для сбора анкет членами Комиссии, проверяются на предмет полноты и корректности заполнения.

5.2. 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.

5.3. После сбора информации и отбраковки анкет проводится подсчет и обработка результатов. По результатам обработки анкет членами рабочей группы формируется отчет в установленные сроки. Отчет результатов анкетирования подписывается председателем и секретарем Комиссии.

5.4. Отчет результатов анкетирования, совместно с предложениями по совершенствованию деятельности представляются председателем Комиссии для принятия решения директору учреждения.

**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 «Комсомолец» проводится **добровольный и анонимный опрос**, конечной целью которого является разработка рекомендаций по улучшению работы нашей организации. **Просим вас положить заполненную анкету в специальный ящик, расположенный в фойе на 1 этаже.***

*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 (нужное подчеркнуть)

Вид спорта: спортивная гимнастика      Дата заполнения анкеты: \_\_\_\_\_

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

---

*Спасибо за участие в опросе!*

**ОТЧЕТ**

о результатах анкетирования, направленного на определение уровня  
**удовлетворенности качеством** получателей муниципальных услуг,  
 предоставляемого в МАУ «СШ «Комсомолец»

Проведено анкетирование за 20\_\_\_\_год

Вид спорта \_\_\_\_\_

Этапы	Количество респондентов	ответы			
		ДА		НЕТ	
		Количество респондентов, <b>удовлетворенных качеством</b> мун.услуги (3 и более положительных ответов)		Количество респондентов, не <b>удовлетворенных качеством</b> мун.услуги (более 3 отрицательных ответов)	
		человек	%	человек	%
НП					
ТСС					
ССМ					
ВСМ					
<b>ВСЕГО</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 в МАУ «СШ «Комсомолец»

Проведено анкетирование за 20\_\_ год

Вид спорта \_\_\_\_\_

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

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

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