

Утверждаю
Директор МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ
С.В. Федотов
Приказ № 53 « 17.04.2023 г. 04. 2023 г.



ПОРЯДОК

Изучения мнения посетителей и родителей спортсменов МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ о качестве оказания услуг в сфере физической культуры и спорта

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок изучения мнения посетителей и родителей спортсменов МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ о качестве оказания услуг в сфере физической культуры и спорта (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению г. Улан-Удэ.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения посетителей и родителей спортсменов МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ о качестве оказания услуг в сфере физической культуры и спорта (далее - изучение мнения посетителей и родителей).

2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг;

- создание системы мониторинга качества и доступности услуг, предоставляемых МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ;

- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

3. Объектами изучения мнения посетителей и родителей являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг(работ), оказываемых МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ.

4. Проведение изучения мнения посетителей и родителей осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ.

5. Изучение мнения посетителей и родителей осуществляется не реже одного раза в год.

II. Порядок обобщения результатов и изучения мнения посетителей и родителей о качестве оказания муниципальных услуг МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ в сфере физической культуры и спорта.

1. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования).

2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в месте проведения тренировочных занятий);

- на сайте МАУ ДО «СШ №4» г.Улан-Удэ.

3. Дата проведения, способ и продолжительность опроса определяется администрацией МАУ ДО «СШ №4» г.Улан-Удэ.

4. Администрация МАУ ДО «СШ №4» г.Улан-Удэ :

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- подводит итоги проведенного опроса;

- размещает на официальном сайте организации итоги изучения мнения населения.

5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвующих в получении муниципальных услуг.

6. Анкета для проведения опроса, согласно приложению №1 к настоящему Порядку, должна содержать следующие сведения:

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- общие сведения о респонденте (пол, возраст);

- наименование услуги, которой пользовался респондент.

7. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;

- состояние инвентаря;

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность результатом получения услуги;

- удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

8. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

9. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. Пожеланию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

10. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

11. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом;

12. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

13. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Затрудняюсь ответить», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

14. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

15. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

16. После обобщения результатов опроса и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, формируется аналитический отчет о проведенных опросах с указанием количества опрошенных респондентов, периода проведения анкетирования, перечня вопросов, по которым оно проводилось и его результаты согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

17. Итоги изучения мнения посетителей и родителей размещаются на официальном сайте МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ.

Опросный лист
 Для родителей и посетителей МАУ ДО «СШ №4» г. Улан-Удэ
 О качестве оказываемых муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта

Уважаемый респондент! Просим Вас сообщить о себе следующие данные:

пол _____ возраст _____

Укажите услугу, которой Вы пользовались:

- спортивная подготовка по виду спорта _____;
 (наименование вида спорта)

- другое _____.

На каждый вопрос выберите, пожалуйста, один из трех вариантов ответа: «да», «нет» или «нет ответа», пометьте его любым знаком. Напишите кратко и разборчиво Ваши замечания и предложения по оказанию данной услуги, если они есть.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вопрос	Да	Не всегда	Нет	Затрудняюсь ответить	Ваши замечания и предложения
Удовлетворяет ли Вас состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;					
Удовлетворяет ли Вас состояние инвентаря					
Удовлетворяет ли Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуги					
Удовлетворяет ли Вас график тренировочных занятий					
Удовлетворяет ли Вас результат получения услуги					
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации					