

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
города Набережные Челны «Спортивная школа «Витязь»
имени М.Ш.Бибишева»

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
протокол № 4 от «22» 12 2025 г.



Утверждаю:

Директор МАУ ДО «СШ «Витязь»
им. М.Ш. Бибишева»

А.В. Фролов

Приказ № 226 от «30» 12 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об анкетировании получателей муниципальных услуг
МАУДО «СШ «Витязь» «Витязь» имени М.Ш. Бибишева»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данное положение регламентирует периодичность, правила и особенности проведения анкетирования в МАУДО «СШ «Витязь» им. М.Ш. Бибишева»

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 МАУДО «СШ «Витязь» им. М.Ш. Бибишева» проводится не менее одного раза в год.

3. ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ 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

Анкетирование проводится ежегодно, в течении календарного года.

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 МАУДО «СШ «Витязь» им. М.Ш. Бибишева»

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 МАУ ДО «СШ «Витязь» им. М.Ш. Бибишева» 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:
ГНП, УТГ, 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 изымаются из ящика для сбора анкет членами рабочей группы в начале января, следующего за анализируемым годом. 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 МАУДО «СШ «Витязь» им. М.Ш. Бибишева»

Проведено анкетирование за 20__ год
Вид спорта _____

Этапы	Количество респондентов	ответы			
		ДА		НЕТ	
		Количество респондентов, удовлетворенных качеством мун.услуги (3 и более положительных ответов)		Количество респондентов, не удовлетворенных качеством мун.услуги (более 3 отрицательных ответов)	
		человек	%	человек	%
ГНП					
УТГ					
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 МАУ ДО «СШ «Витязь» им. М.Ш. Бибишева»

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 мун.услуги (более 3 отрицательных ответов)	
		человек	%	человек	%
ГНП					
УТГ					
ССМ					
ВСМ					
ВСЕГО					

Председатель рабочей группы _____

Ф.И.О.

Секретарь рабочей группы _____

Ф.И.О.