

СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома

_____ Е.В. Ямалова

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУДО

«СШЕОР «Кэмпо»

_____ М.М. Бузаев

«__» _____ 2023г.

Протокол педагогического совета

№ _1_ «_14_» _08_ _____ 2023 г.

Введено в действие

Приказом № _201_ от «_14_» _08_ _____ 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ №43

**об анкетировании получателей муниципальных услуг
муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
города Набережные Челны «Спортивная школа единоборств
олимпийского резерва «Кэмпо»**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 42E28E19A2A0B8FA901D87FDB761614D

Владелец: Бузаев Мухамедьяр Маликович

Действителен с 10.10.2024 до 03.01.2026

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данное положение регламентирует периодичность, правила и особенности проведения анкетирования в МБУДО «СШЕОР «Кэмпо» (далее СШЕОР).

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 СШОР 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

Анкетирование проводится по утвержденному графику и по приказу руководителя СШОР.

В качестве основного инструментария мониторинга приняты анкеты. Анкетирование проводится добровольно и анонимно. Заполненные анкеты кладутся в специальный ящик, установленный в определенном месте. Ящик должен быть опечатан и подписан «Для анкет получателей муниципальной услуги, родителей (законных представителей) по оценке качества и доступности оказания муниципальной услуги СШОР».

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. (Приложение № 1.)

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. (приложение № 2).

Приложение № 1

**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 СШОР единоборств «Кэмпо» 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!

Приложение № 2

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

Председатель рабочей группы _____ Ф.И.О.

Секретарь рабочей группы _____ Ф.И.О.

Лист согласования к документу № 43 от 25.10.2024
Инициатор согласования: Бузаев М.М. Директор
Согласование инициировано: 25.10.2024 10:41

Лист согласования		Тип согласования: последовательное		
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Бузаев М.М.		 Подписано 25.10.2024 - 13:29	-