

Рассмотрено и одобрено
на заседании
педагогического совета
протокол №8 от «16» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАУДО «СШ «Комсомолец»
_____ Е.Ю. Сенаторова
Приказ №182 от «17» августа 2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
О проведении мониторинга получателей муниципальной услуги в
Муниципальном автономном учреждении дополнительного образования
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 дополнительного образования города Набережные Челны «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 МАУДО «СШ «Комсомолец»: родителей (законных представителей) получателей (не достигшие совершеннолетия - до 14 лет) муниципальной услуги и (или) обучающихся, 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 МАУДО «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 МАУДО «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 МАУДО «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 МАУДО «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.

6. Заключительные положения

6.1. Все изменения и (или) дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме.

6.2. После принятия Положения в новой редакции (или изменений и дополнений в Положение) предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

6.3. Положение подлежит актуализации при изменении законодательства, регламентирующего предусмотренные им Положения.

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, УТГ, ССМ, ВСМ (нужное подчеркнуть)

Вид спорта: _____ 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 МАУДО «СШ «Комсомолец»

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 в МАУДО «СШ «Комсомолец»

Проведено анкетирование за 20__ год

Вид спорта _____

Этапы	Количество во респонде нтов	ответы			
		ДА		НЕТ	
		Количество респондентов, удовлетворенных доступностью мун.услуги (3 и более положительных ответов)		Количество респондентов, не удовлетворенных доступност ью 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 № 33 от 17.06.2024
Инициатор согласования: Сенаторова Е.Ю. Директор
Согласование инициировано: 17.06.2024 11:41

Лист согласования

Тип согласования: **последовательное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Сенаторова Е.Ю.		 Подписано 17.06.2024 - 11:41	-