

Аналитическая справка
По результатам анкетирования заявителей в муниципальном бюджетном
учреждении «Спортивная школа олимпийского резерва «Спортивная гимнастика»
в период с 09.01.2018 по 30.03.2018г.

В анкетировании принимали участие заявители и законные представители несовершеннолетних обучающихся в МБУ СШОР «Спортивная гимнастика» при предоставлении данных муниципальных услуг.

Общее количество заявителей получивших муниципальную услугу «Организация обучения детей по программам физкультурно-спортивной направленности» в первом квартале 2018 года – **1594 человека.**

Количество опрошенных - **70 человек**, что составило 4% от общего числа заявителей.

Анализ анкет показал следующее:

1. Знали ли Вы предварительно, куда и с какими документами обратиться для получения услуги?

1. Да, полностью - 17,1% опрошенных (12 человек);
2. Да, в общих чертах – 57% опрошенных (40 человек);
3. Нет – 25,7% опрошенных (18 человек);
4. Нет ответа -

2. Из какого источника Вы получили наиболее полную информацию о порядке предоставления услуги? (респонденты давали от 1 до 3 ответов):

№ п/п	Источник информации	Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля заявителей (%)
1.	Личная беседа с сотрудниками органов власти, учреждения	40	57,1
2.	Телефонный разговор с сотрудниками органов власти, учреждения	8	11,4
3.	Раздаточные информационные материалы	-	-
4.	Официальные интернет-сайты	4	5,7
5.	Друзья, знакомые	19	25,7
6.	Информационные стенды	-	-
7.	СМИ (газеты, радио, телевидение)	-	-
8.	Другое	-	-
9.	Нет ответа	-	-

3. Считаете ли Вы информацию, распространяемую на официальных сайтах

МБУ СШОР «Спортивная гимнастика», предоставляющая услугу, достаточной?

1. Да – 42,8% опрошенных (30 человек);
2. Нет - 7,1% опрошенных (5 человек);
3. Нет ответа - 50,0% опрошенных (35 человек).

4. Устраивает ли Вас график тренировочных занятий?

1. Да – 85,7% опрошенных (60 человек);
2. Нет - 5,7% опрошенных (4 человека);
3. Нет ответа - 8,5% опрошенных (6 человек).

5. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в учреждении?

1. Да – 91,4% опрошенных (64 человека);
2. Нет - 2,8% опрошенных (2 человека);
3. Нет ответа - 5,7% опрошенных (4 человека).

6. Доброжелательно ли к Вам (Вашим детям) относятся сотрудники учреждения в ходе тренировочных занятий?

1. Да - 100% опрошенных (70 человека);

- 2.Нет - -
- 7.Была ли у Вас возможность высказаться о качестве предоставления услуги?
- 1.Да - 87,1% опрошенных (61 человек);
- 2.Нет - -
- 3.Нет ответа - 12,8% опрошенных (9 человек).
- 8.Если да, то в какой форме?

№ п/п	Форма обращения	Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля заявителей (%)
1.	Высказать мнение сотрудникам органов власти, учреждения	61	87,1
2.	Обратиться с отзывом к руководству	61	87,1
3.	Обратиться в вышестоящую организацию	-	-
4.	Составить жалобу, предложение	-	-
5.	Через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»	-	-
6.	Другое	-	-
7.	Нет ответа	-	-

9. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество услуги «Организация обучения детей по программам физкультурно - спортивной направленности»?

- 1.Да - -
- 2.Нет - 100% опрошенных (70 человек)

- 10.Если да, то удовлетворил ли Вас результат ее рассмотрения?

- 1.Да - -
- 2.Нет - -

11. С какими трудностями Вы столкнулись при обращении в органы власти, учреждения при получении услуг? (респонденты давали от 1 до 3 ответов).

№ п/п	Информация	Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля заявителей (%)
1.	Отсутствие информации о том, кто должен предоставлять информацию о порядке предоставления услуги	-	-
2.	Отсутствие информации о том, какие документы необходимо предоставить для получения услуги	-	-
3.	Неудобный режим работы	-	-
4.	Длительное время предоставления услуги, волокита	0	0
5.	Невнимательное отношение работников	-	0
6.	Взяточничество	0	0
7.	Требование предоставления документов, не предусмотренных	0	0

	законодательством		
8.	Некомфортные условия	0	0
9.	Трудностей не было	68	97,1
12.	Другое	-	-
13.	Нет ответа	2	2,8

12. Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение услуги «Организация обучения детей по программам физкультурно-спортивной направленности»?

№ п/п		Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля заявителей (%)
1.	Поиск дополнительной информации	-	-
2.	Неоправданные финансовые затраты	0	0
3.	Предоставление необходимых документов	2	2,8
4.	Поиск дополнительного личного времени	3	4,2
5.	Поиск дополнительных технических возможностей	0	0
6.	Другое	0	0
7.	Никаких	65	92,8
8.	Нет ответа	-	-

13. Как бы Вы оценили качество предоставления услуги «Организация обучения детей по программам физкультурно-спортивной направленности»?

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| 1.Очень высокое | - 7,1% опрошенных (5 человек); |
| 2.Скорее высокое, чем низкое | - 84,2% опрошенных (59 человек); |
| 3.Скорее низкое, чем высокое | - - |
| 4.Низкое | - 0% опрошенных (0 человек); |
| 5.Нет ответа | - 8,5 % опрошенных (6 человек). |

14. Как Вы оцениваете доступность услуги «Организация обучения детей по программам физкультурно-спортивной направленности» для населения области?

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| 1.Очень высоко | - 7,1% опрошенных (5 человек); |
| 2.Скорее высоко, чем низко | - 84,2% опрошенных (59 человек); |
| 3.Скорее низко, чем высоко | - - |
| 4.Низко | - - |
| 5.Нет ответа | -8,5% опрошенных (6 человек). |

15. Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества предоставления услуги «Организация обучения детей по программам физкультурно-спортивной направленности» учреждением (респонденты давали от 1 до 3 ответов):

№ п/п	Информация	Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля Заявителей (%)
1.	Ужесточение контроля за деятельностью учреждения и	0	0

	сотрудников		
2.	Повышение профессионализма работников	4	5,7
3.	Уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение (указывается наименование конкретного органа власти, учреждения, а также иной организации)	0	0
4.	Повышение комфортности предоставления услуги	-	-
5.	Улучшение информированности потребителей	29	41,4
6.	Внедрение информационно-коммуникационных технологий	-	-
7.	Изменение графика и режима работы проведения учебно-тренировочных занятий	-	-
8.	Другое	0	0
9.	Нет ответа	37	52,8

16. Обращались ли Вы за информацией о необходимой услуге на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг?

1. Да - 12,8% опрошенных (9 человек);
2. Нет - 87,1% опрошенных (61 человек);
3. Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг - 15,7% опрошенных (11 человек);
4. Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг - 12,8% опрошенных (9 человек);
5. Нет ответа - 71,4% опрошенных (50 человек).

17. Обращались ли Вы за получением услуги посредством Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг?

1. Да - 12,8% опрошенных (9 человек);
2. Нет - 87,1 % опрошенных (61 человек);
3. Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг - 15,7 % опрошенных (11 человек);
4. Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг - 12,8% опрошенных (9 человек);
5. Нет ответа - 71,4% опрошенных (50 человек).

18. На Едином (региональном) портале государственных и муниципальных услуг имелаась информация о необходимой Вам услуге?

1. Да - 12,8 % опрошенных (9 человек);
 2. Нет - -
 3. Не имею возможности - 12,8% опрошенных (9 человек);
 4. Нет ответа - 74,2% опрошенных (52 человека).
19. Как Вы оцениваете доступность получения услуг в электронном виде?
1. Очень высоко - 10,0% опрошенных (7 человек);
 2. Скорее высоко, чем низко - 14,2 % опрошенных (10 человек);
 3. Скорее низко, чем высоко - -
 4. Низко - -
 5. Нет ответа - 75,7% опрошенных (53 человека).

20. Склонны ли Вы рекомендовать знакомым использовать Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг для получения информации о государственных (муниципальных) услугах и получения этих услуг в электронном виде?

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. Да | - 12,8% опрошенных (9 человек); |
| 2. Нет | - - |
| 3. Скорее да, чем нет | - 11,4% опрошенных (8 человек); |
| 4. Скорее нет, чем да | - - |
| 5. Нет ответа | - 75,7% опрошенных (53 человека). |

Директор МБУ СШОР
«Спортивная гимнастика»

М.А.Ульянова