

Аналитическая справка

По результатам анкетирования заявителей в муниципальном бюджетном учреждении «Спортивная школа олимпийского резерва «Спортивная гимнастика» в период с 01.10.2019 по 31.12.2019 г.

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 «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» в четвертом квартале 2019 года – **1504 человек**.

Количество опрошенных - **68 человек**, что составило 4,4% 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 - 23,5% опрошенных (16 человек);
- 2. Да, в общих чертах – 48,5% опрошенных (33 человека);
- 3. Нет - 27,9% опрошенных (19 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	38	55,8
2.	Телефонный разговор с сотрудниками органов власти, учреждения	8	11,7
3.	Раздаточные информационные материалы	-	-
4.	Официальные интернет-сайты	6	8,8
5.	Друзья, знакомые	16	23,5
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 - 42,6% опрошенных (29 человек);
- 2. Нет - 7,3% опрошенных (5 человек);
- 3. Нет ответа - 50,0% опрошенных (34 человек).

4. Устраивает ли Вас график тренировочных занятий?

- 1. Да - 86,7% опрошенных (59 человек);
- 2. Нет - 2,9% опрошенных (2 человека);
- 3. Нет ответа - 10,2% опрошенных (7 человек).

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

- 1. Да - 92,6% опрошенных (63 человек);
- 2. Нет - 1,4% опрошенных (1 человек);
- 3. Нет ответа - 5,8% опрошенных (4 человека).

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

- 1. Да - 100% опрошенных (68 человек);
- 2. Нет - -

7. Была ли у Вас возможность высказаться о качестве предоставления услуги?

- 1. Да - 89,7% опрошенных (61 человек);

- 2.Нет - -
 3.Нет ответа - 10,2% опрошенных (7 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	60	88,2
2.	Обратиться с отзывом к руководству	60	88,2
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 «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»?

- 1.Да - -
 2.Нет - 100% опрошенных (68 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 законодательством	0	0
8.	Некомфортные условия	0	0
9.	Трудностей не было	66	97,0
12.	Другое	-	-
13.	Нет ответа	2	2,9

12. Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение услуги «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»?

№ 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	2,9
4.	Поиск дополнительного личного времени	3	4,4
5.	Поиск дополнительных технических возможностей	0	0
6.	Другое	0	0
7.	Никаких	63	92,6
8.	Нет ответа	-	-

13. Как бы Вы оценили качество предоставления услуги «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»?

1. Очень высокое - 7,3% опрошенных (5 человек);
2. Скорее высокое, чем низкое - 85,2% опрошенных (58 человек);
3. Скорее низкое, чем высокое - -
4. Низкое - 0% опрошенных (0 человек);
5. Нет ответа - 7,3 % опрошенных (5 человек).

14. Как Вы оцениваете доступность услуги «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» для населения области?

1. Очень высоко - 7,3% опрошенных (5 человек);
2. Скорее высоко, чем низко - 85,2% опрошенных (58 человек);
3. Скорее низко, чем высоко - -
4. Низко - -
5. Нет ответа - 7,3% опрошенных (5 человек).

15. Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества предоставления услуги «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» 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 сотрудников	0	0
2.	Повышение профессионализма работников	3	4,4
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	25	36,7
6.	Внедрение информационно-коммуникационных технологий	-	-
7.	Изменение графика и режима работы проведения учебно-тренировочных занятий	-	-

8.	Другое	0	0
9.	Нет ответа	40	58,8

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

1. Да - 11,7% опрошенных (8 человек);
 2. Нет - 88,2% опрошенных (60 человек);

3. Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг - 14,7% опрошенных (10 человек);

4. Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг - 13,2% опрошенных (9 человек);

5. Нет ответа - 72,0% опрошенных (49 человек).

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

1. Да - 11,7% опрошенных (8 человек);
 2. Нет - 88,2% опрошенных (60 человек);

3. Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг - 14,7% опрошенных (10 человек);

4. Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг - 13,2% опрошенных (9 человек);

5. Нет ответа - 72,0% опрошенных (49 человек).

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

1. Да - 11,7% опрошенных (8 человек);

2. Нет - -

3. Не имею возможности - 13,2% опрошенных (9 человек);

4. Нет ответа - 75,0% опрошенных (51 человек).

19. Как Вы оцениваете доступность получения услуг в электронном виде?

1. Очень высоко - 11,7% опрошенных (8 человек);

2. Скорее высоко, чем низко - 16,1% опрошенных (11 человек);

3. Скорее низко, чем высоко - -

4. Низко - -

5. Нет ответа - 72,0% опрошенных (49 человек).

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 - 11,7% опрошенных (8 человек);

2. Нет - -

3. Скорее да, чем нет - 11,7% опрошенных (8 человек);

4. Скорее нет, чем да - -

5. Нет ответа - 76,4% опрошенных (52 человека).

Директор МБУ СШОР
«Спортивная гимнастика»



М.А.Ульянова