## АДМИНИСТРАЦИЯ ОКРУГА МУРОМ

## ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## Комитет по физической культуре и спорту

## ПРИКАЗ

 **21.06.2016** **№ 128**

*Об утверждении результатов опроса населения о качестве оказываемых муниципальных услуг*

В соответствии с постановлением Главы округа Муром от 31.12.2009 № 3398 «Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями физической культуры и спорта», приказами комитета от 15.02.2011 № 24 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг», от 01.02.2013 №13 «О проведении опросов в рамках изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг», от 10.05.2016 № 94 «О внесении изменений в приказ Комитета по физической культуре и спорту от 01.02.2013 № 13 «О проведении опросов в рамках изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг», от 10.05.2016 № 93 «О проведении опросов населения в рамках изучения мнения о качестве предоставления муниципальных услуг»:

 ***приказываю:***

1. Утвердить результаты опроса населения о качестве предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Ока» (приложение 1).
2. Утвердить результаты опроса населения о качестве предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа со специализированными отделениями олимпийского резерва» (приложение 2).
3. Утвердить результаты опроса населения о качестве предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детский оздоровительно – образовательный (спортивный) центр «Верба» (приложение 3).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Председатель комитета | C:\Users\Админ\Pictures\скан\img324.jpg | А.В. Белянцев |
|  |  |  |

*Приложение 1*

*к приказу комитета*

***от 21.06.2016№ 128***

 **Результаты опроса населения по оказанию услуг населению**

**в МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа «Ока» в 20156году**

***Муниципальная услуга «Реализация программ дополнительного образования детей***

***физкультурно-спортивной направленности»***

**Опрошено 90 чел.**

 **1Каким видом спорта занимается Ваш ребенок ( в какой секции)?**

Футбол – 42%, плавание 15 %, дзюдо – 21%, пулевая стрельба 12%, тяжелая атлетика 10%

**2.Считаете ли Вы, что в спортивной школе созданы комфортные условия для пребывания детей?**

 а) да 88 %

 б) нет 12%

 **3.Устраивает ли Вас расписание тренировок в спортивной школе?**

 а) да 94 - 87%

 б)нет 13%

 **4.Довольны ли Вы тем, как и чему сумел научиться на занятиях в спортивной школе Ваш ребенок?**

 а) да 90.%

 б) нет 10%

 **5.Проводятся ли тренером-преподавателем секции, которую посещает Ваш ребенок, собрания** **родителей? Если да, то как часто?**

а) да 80%

б) нет 20%

 **6.По Вашему мнению, соблюдаются ли санитарно-гигиенические требования в школе?**

 а) да 93%

б) нет 7%

**7.Устраивает ли Вас уровень квалификации, профессионализма тренера-преподавателя по выбранному виду спорта?**

а) да 94%

б) нет 6%

 **8.Если Вы не в полной мере удовлетворены предоставляемой услугой, что именно Вам не нравится? ( укажите не более трех вариантов ответа)**

а) Недостаток информации о занятиях в спортивной школе; б) Удаленность места предоставления услуги от дома; 2.9% в) Некомфортные условия; г) Невежливость, грубость персонала; д) Плохое техническое оснащение; 3.9% е) Отсутствие возможности выразить мнение о качестве услуги; ж) Неудобный режим занятий; з) Затрудняюсь ответить; 8.8% и) Другое (укажите)

**9.Какова цель посещения Вашим ребенком спортивной школы?** а) Проведение собственного досуга; 9% б) Поддержание физического здоровья; 53% в) Спортивное воспитание ребенка; 37% г) Общение с людьми 1%; д) Затрудняюсь ответить; е) Другое ( укажите )

**10) Из каких источников Вы получаете информацию о работе спортивной школы?** а) Телевидение; 16% б) Газеты; 7% в) Сайт администрации / спорткомитета 23 % г) Афиши; 9% д) От друзей, знакомых; 40% е) Другое (укажите ) 6% от тренера преподавателя

**11. Ваши предложения, пожелания, жалобы**

**Предложение**: Приобретение атотранспорта.

***Услуга «Организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий»***

 Количество анкет 85 **1.Как часто Вы принимаете участие в физкультурно-оздоровительных и спортивно**-**массовых мероприятиях?**

 а) постоянно; 65 б) несколько раз в месяц: 7 в) 1 раз в месяц ; 6 г) 1 раз в полгода; 2 д) 1 раз в год. 5 **2.Обычно Вы вовлечены в спортивные мероприятия**: а) в качестве зрителя; 16 б) в качестве непосредственного участника; 69 **3.В каких видах мероприятий Вы участвуете**? а) в первенствах и турнирах; 71 б) в спортивных праздниках; 8 в) в семейных праздниках; 6 г) в иных мероприятиях ( пожалуйста, укажите, каких именно) - **4) Каким образом Вы узнаете информацию о массовых мероприятиях ( о месте, времени проведения**)? а) в средствах массовой информации; 14 б) на официальном сайте округа Муром; 21 в) из тематических публикаций , радио и телепередач; 9 г) от друзей, знакомых; 41 д) из иных источников ( пожалуйста, укажите, каких именно) - **5) Устраивает ли Вас качество организации и проведения спортивных мероприятий?** а) да; 77 б) нет; 3 в) затрудняюсь ответить. 5 **6. Устраивают ли Вас условия, созданные для организации массовых мероприятий (оформление, чистота территории, техническое оснащение)? (** выберите один из вариантов). а) устраивают полностью; 73 г) не устраивают б) устраивают в определенной степени; 7 д) затрудняюсь ответить 2 в) устраивают , но с большими оговорками. 3 **7.Устраивает ли Вас уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение спортивных** **мероприятий?** (выберите один из вариантов)

а) утраивает полностью; 81 б) устраивает в определенной степени; 4 г) не устраивает в) устраивает, но с большими оговорками; д) затрудняюсь ответить. **8.Отказывали ли Вам когда-нибудь в предоставлении данной муниципальной услуги как участнику соревнований**? а) отказывали без объяснения причины; 0 в) никогда не отказывали 83 б) отказывали по объективной причине. 2 **9.Устраивает ли Вас полнота освещения спортивной жизни города в части проведения спортивно-массовых мероприятий в средствах массовой информации**? а) да; 79 в) затрудняюсь ответить 2 б) нет. 4 **10. Пожалуйста, оцените качество данной муниципальной услуги в округе Муром** а) 1 балл; б) 2 балла; в) 3 балла; г) 4 балла; д) 5 баллов; е) затрудняюсь ответить 3балла-4 чел., 4балла-69, 5 баллов-12.

Принимают участие в физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятиях постоянно: 76.5% несколькораз в месяц 8.2% 1 раз в месяц 7.1% Принимают участие в следующих видах мероприятий: в первенствах и турнирах 83.5% в спортивных праздниках 9.4% в семейных праздниках 7.1% Узнают информацию о месте и времени проведения массовых мероприятий: от друзей и знакомых 48.2% на официальном сайте о.Муром 24.7% в средствах массовой информации 16.5% Качество организации и проведения спортивных мероприятий устраивает 90.6% Устраивает уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение спортивных мероприятий 95.3%. Условия созданные, для организации массовых мероприятий, устраивают полностью: 85.9%, устраивают в определенной степени 8.2% Никогда не отказывали в предоставлении данной муниципальной услуги, как участнику соревнований 97.6% . Полнота освещения спортивной жизни города в части проведения спортивно-массовых мероприятий в средствах массовой информации устраивает 92.9% . Качество муниципальной услуги в о.Муром оценивается средним баллом 4.1.

*Приложение 2*

*к приказу комитета*

***от 21.06.2016 № 128***

**Результаты опроса населения по оказанию услуг населению в**

 **МБОУДОД «Детско-юношеская спортивная школа со**

**специализированными отделениями олимпийского резерва» в 2016 году**

**Услуга  «Организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий» МБУДО «ДЮСШООР»**

В данной анкете принимало участие 75 чел.

**1. Как часто Вы принимаете участие в физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятиях**?

а) постоянно-  **55 чел.- 73 %**

б) несколько раз в месяц- **4 чел-5 %**

в) 1 раз в месяц- **10чел.-13%**

г) 1 раз в полгода- **4** **чел -5%**

д) 1 раз в год – **2 чел- 2%**

**2. Обычно Вы вовлечены в спортивные мероприятия:**

а) в качестве зрителя- **53 чел.-71%**

б) в качестве непосредственного участника- **22чел.-29%**

**3. В каких видах мероприятий Вы участвуете?**

а) в первенствах и турнирах- **50чел.-67 %**

б) в спортивных праздниках -**13 чел.- 17,3%**

в) в семейных праздниках- **15чел.- 20%**

г) в иных мероприятиях (пожалуйста, укажите, каких именно) -

**4. Каким образом Вы узнаете информацию о массовых мероприятиях (о месте, времени проведения)?**

а) в средствах массовой информации-**52 чел**.-**69%**

б) на официальном сайте округа Муром- **19 чел.-25%**

в) из тематических публикаций, радио- и телепередач-**1 чел**.- 2,6**%**

г) от друзей, знакомых-**1 чел.** -**1%-2,6%**

д) из иных источников (пожалуйста, укажите, каких именно)- **2 чел**. «в контакте»

**5. Устраивают ли Вас качество организации и проведения спортивных мероприятий?**

а) да- **чел.-70че.- 93%**

б) нет; -

в) затрудняюсь ответить- **5 чел**.-.**7%**

**6. Устраивают ли Вас условия, созданные для организации массовых мероприятий (оформление, чистота территории, техническое оснащение)?**

(выберите один вариант)

а) устраивают полностью- **39чел.-52%**

б) устраивают в определенной степени **31 чел**-**41%**

в) устраивают, но с большими оговорками;

г) не устраивают- **2 чел-2,6%**.;

д) затрудняюсь ответить-**3 чел- 4%**..

**7. Устраивает ли Вас уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение спортивных мероприятий?**

(выберите один из вариантов)

а) устраивает полностью-**61 чел.-81%**

б) устраивает в определенной степени-**14 чел.-19%**

в) устраивает, но с большими оговорками;

г) не устраивает;

д) затрудняюсь ответить-

8**. Отказывали ли Вам когда-нибудь в предоставлении данной муниципальной услуги как участнику соревнований?**

а) отказывали без объяснения причины;

б) отказывали по объективной причине- **4 чел-5%**.;

в) никогда не отказывали-**71**  **чел.-95%**

**9. Устраивает ли Вас полнота освещения спортивной жизни города в части проведения спортивно-массовых мероприятий в  средствах массовой информации?**

а) да- **64чел.-85%**

б) нет- **3 чел- 4%**.

в) затрудняюсь ответить **– 8 чел- 11%.**

**10. Пожалуйста, оцените качество данной муниципальной услуги в округе Муром.**

а) 1 балл;

б) 2 балла- **1чел.- 1%**

в) 3 балла- **4чел.-5,3%**

г) 4 балла- **39чел.- 52%**;

д) 5 баллов- **30 чел**. -**40%**

е) затрудняюсь оценить – **2 чел- 2,6%**..

 ***«Реализация программ дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности»***

**в данной анкете принимало участие 80 человек**

1. 1. **Каким видом спорта занимается Ваш ребенок (в какой секции)?**

«Лыжные гонки»- **8 чел**.

«Плавание»-**2 чел**.

«Конькобежный спорт»- **20 чел.**

«Бокс»-**12 чел**.

«Художественная гимнастика»- **33ч**ел.

«Футбол»- **5 чел**.

**2. 2. Считаете ли Вы, что в спортивной школе созданы комфортные условия для пребывания детей?**

3.     а) Да- **80 чел.-100%**                                  б) Нет;

4. 3. **Устраивает ли Вас расписание тренировок в спортивной школе?**

5.     а) Да-**80чел.-100%**                              б) Нет;

6. 4. **Довольны ли Вы тем, как и чему сумел научиться на занятиях в спортивной школе Ваш ребёнок?**

7.     а) Да-**80 чел.-100%**                                 б) Нет;

8. 5. Проводятся ли тренером – преподавателем секции, которую посещает Ваш ребенок собрания родителей? Если да, то как часто?

9.     а) Да- **78 чел**.- **98%**                                 б) Нет-**2 чел**.-**3%**

10. 6**.По** **Вашему мнению, соблюдаются ли санитарно-гигиенические требования в школе?**

11.     а) Да-**75чел.-94%**

12.     б) Нет- **5 чел.-6,2%**

13. 7. **Устраивает ли Вас уровень квалификации, профессионализма тренера - преподавателя по выбранному виду спорта?**

14.     а) Да- **80 чел.-100%**                                  б) Нет;

15. 8. **Если Вы не в полной мере удовлетворены предоставляемой услугой, что именно Вам не нравится? (укажите не более трех вариантов ответа)**

16. а) Недостаток информации о занятиях в спортивной школе;

17. б) Удаленность места предоставления услуги от дома;

18. в) Некомфортные условия- **2 чел.-** **3%%**

19. г) Невежливость, грубость персонала;

20. д) Плохое техническое оснащение- **18чел.-23%**

21. е) Отсутствие возможности выразить мнение о качестве услуги;

22. ж) Неудобный режим занятий;

23. з) Затрудняюсь ответить-**25 чел.** -**36%**

24. и) Другое (укажите) –

25**. 9. Какова цель посещения Вашим ребенком спортивной школы?**

26. а) Проведение собственного досуга- **6 чел**.-**7,5%**

27. б) Поддержание физического здоровья-**33чел.-41.25 %**

28. в) Спортивное воспитание ребенка-**40 чел**. -**50%**

29. г) Общение с людьми- 1 **чел**.-1,2%

30. д) Затрудняюсь ответить;

31. е) Другое (укажите)

32. 10. **Из каких источников Вы получаете информацию о работе спортивной школы?**

33. а) Телевидение- 31 **чел.-39%**

34. б) Газеты-**13 чел.-16,2%**

35. в) Сайт администрации/спорткомитета- 11 **чел.- 14**%

36. г) Афиши-**10 чел.- 13%**

37. д) От друзей, знакомых- **6 чел. – 8%**

38. е) Другое (укажите) – **беседа с тренером- 2 чел**.-3 **%; в контакте на сайте школы – 7 чел.- 9%**

39. 11. Ваши предложения, пожелания, жалобы- нет

*Приложение 3*

*к приказу комитета*

***от 21.06.2016 № 128***

**Анализ опроса ДООСЦ «Верба»**

***Услуга «Организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий» (июнь 2016 года)***

Опрошено 68 человек

**1.Как часто Вы принимаете участие в официальных физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятиях?**

а) постоянно – 55

б) несколько раз в месяц – 10

в) 1 раз в месяц – 3

г) 1 раз в полгода - 0

д) 1 раз в год – 0

**2.Обычно Вы вовлечены в спортивные мероприятия:**

а) в качестве зрителя – 0

б) в качестве непосредственного участника – 68

**3.В каких видах мероприятий Вы участвуете?**

а) в первенствах и турнирах – 66

б) в спортивных праздниках – 2

в) в семейных праздниках – 0

г) в иных мероприятиях (пожалуйста, укажите в каких) - 0

**4.Каким образом Вы узнаете информацию о массовых мероприятиях (о месте, времени проведения)?**

а) в средствах массовой информации – 5

б) на официальном сайте округа Муром – 17

в) из тематических публикаций, радио- и телепередач – 0

г) от друзей, знакомых – 28

д) из иных источников (пожалуйста, укажите в каких именно): от тренера – 18

**5.Устраивают ли Вас качество организации и проведения спортивных мероприятий?**

а) да – 63

б) нет – 0

в) затрудняюсь ответить – 5

**6.Устраивают ли Вас условия, созданные для организации массовых мероприятий (оформление, чистота территории, техническое оснащение)?**

а) устраивают полностью – 67

б) устраивают в определенной степени – 0

в) устраивают, но с большими оговорками – 0

г) не устраивают – 1

д) затрудняюсь ответить – 0

**7.Устраивает ли Вас уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение спортивных мероприятий?**

а) устраивают полностью – 56

б) устраивают в определенной степени – 9

в) устраивают, но с большими оговорками – 0

г) не устраивают – 0

д) затрудняюсь ответить – 3

**8.Отказывали ли Вам когда-нибудь в предоставлении данной муниципальной услуги как участнику соревнований?**

а) отказывали без объяснения причины – 0

б) отказывали по объективной причине – 5

в) никогда не отказывали – 63

**9.Устраивает ли вас полнота освещения спортивной жизни города в части проведения спортивно-массовых мероприятий в средствах массовой информации?**

а) да – 60

б) нет – 3

в) затрудняюсь ответить – 5

**10.Пожалуйста, оцените качество данной услуги в округе Муром**

а) 1 балл – 0

б) 2 балла – 0

в) 3 балла – 0

г) 4 балла – 12

д) 5 баллов – 56

е) затрудняюсь оценить – 0 Всего: 328 баллов

Качеством проведения и организации спортивных мероприятий удовлетворены 92,6% опрошенных.

Условия, созданные для организации массовых мероприятий устраивают 98,5% опрошенных.

Уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение спортивных мероприятий удовлетворяет 95,6% опрошенных.Полнота предоставляемой информации удовлетворяет 88,2% опрошенных.

***Услуга «Реализация программ дополнительного образования детей***

***физкультурно-спортивной направленности»***

Опрошено 96 человек

**1.Каким видом спорта занимается Ваш ребенок (в какой секции)?**

Легкая атлетика – 26

Футбол – 15

Плавание – 38

Баскетбол – 17

**2.Считаете ли Вы, что в спортивной школе созданы комфортные условия для пребывания детей?**

а) да – 86

б) нет – 10

**3.Устраивает ли Вас расписание тренировок в спортивной школе?**

а) да – 97

б) нет – 2

**4.Довольны ли Вы тем, как и чему сумел научиться на занятиях в спортивной школе Ваш ребенок?**

а) да – 92

б) нет – 4

**5.Проводятся ли тренером-преподавателем секции, которую посещает ваш ребенок, собрания родителей? Если да, то, как часто?**

а) да – 81

1 раз в год – 5; 1 раз в полгода – 25; 1 раз в месяц – 20; 4 раза в год - 18

б) нет – 15

**6.По Вашему мнению, соблюдаются ли санитарно-гигиенические требования в школе?**

а) да – 94

б) нет – 2

**7.Устраивает ли вас уровень квалификации, профессионализма тренера-преподавателя по выбранному виду спорта?**

а) да – 96

б) нет – 0

**8.Если вы не в полной мере удовлетворены предоставляемой услугой, что именно Вам не нравится? (укажите не более трех вариантов ответа)**

а) недостаток информации о занятиях в спортивной школе – 3

б) удаленность места предоставления услуги от дома – 18

в) некомфортные условия – 0

г) невежливость, грубость персонала – 0

д) плохое техническое оснащение – 22

е) отсутствие возможности выразить мнение о качестве услуги – 0

ж) неудобный режим занятий – 0

з) затрудняюсь ответить – 25

и) другое (укажите) – 0

**9.Какова цель посещения Вашим ребенком спортивной школы?**

а) проведение собственного досуга – 1

б) поддержание физического здоровья – 86

в) спортивное воспитание ребенка – 9

г) общение с людьми – 0

д) затрудняюсь ответить – 0

е) другое (укажите) – 0

**10.Изкаких источников Вы получаете информацию о работе спортивной школы?**

а) телевидение – 5

б) газеты - 0

в) сайт администрации/спорткомитета – 48

г) афиши – 5

д) от друзей, знакомых – 18

е) другое (укажите): от тренера – 20

**11.Ваши предложения, пожелания, жалобы**:

Улучшение материальной базы; реконструкция беговых дорожек; приобретение транспорта; выделение денег на соревнования и сборы.

Считают, что для занятия детей созданы комфортные условия 89,6% опрошенных.

Удовлетворены тем, как и чему сумел научиться на занятиях в спортивной школе ребенок – 95,8% опрошенных.Собрания родителей не проводятся в 15,6% опрошенных.

Санитарно-гигиенические требования удовлетворяют 97,9% опрошенных.

Уровень квалификации, профессионализма тренера-преподавателя удовлетворяет 100% опрошенных.

Посещение ребенком спортивной школы с целью поддержания физического здоровья – 89,6% опрошенных, спортивного воспитания ребенка – 9,4% опрошенных.

Информацию о работе спортивной школы 50% опрошенных получает на сайте администрации/спорткомитета, 20,8% - от тренера, 18,8% - от друзей и знакомых