

Общество с ограниченной ответственностью "ДАОС"

ОГРН 1206100036691, ИНН/КПП 6143099655/614301001
347374, Ростовская область, г.Волгодонск, ул.М.Горького,д.194
тел. 8-929-821-31-99, e-mail: nok_daos@mail.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО "ДАОС"



[Signature] О.С.Авдиенко

[Signature] 2021 г.

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА
ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА**

г.Зерноград,
2021 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1.Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта.....	11
2.Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организацией в сфере физической культуры и спорта.....	11
3. Показатели открытости и доступности информации об организации в сфере физической культуры и спорта.....	13
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг.....	22
5. Показатели доступности услуг для инвалидов.....	28
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организации в сфере физической культуры и спорта.....	37
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организацией в сфере физической культуры и спорта.....	42
8. Заключение.....	46
9. Предложения по совершенствованию деятельности организации в сфере физической культуры и спорта.....	49

ВВЕДЕНИЕ

1) Цель и содержание независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта (далее – НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта, а также в целях повышения качества их деятельности.

2) Область применения

НОК осуществляется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг организаций в сфере физической культуры и спорта для потребителей;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта;
- 3) стимулирования повышения качества деятельности организаций в сфере физической культуры и спорта.

Использование результатов НОК способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации в сфере физической культуры и спорта для получения необходимой услуги;
- 2) установлению коммуникаций между организациями в сфере физической культуры и спорта и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций в сфере физической культуры и спорта.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОК

- Федеральный закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ
- Указ Президента Российской Федерации "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики" от 7 мая 2012 г. № 597
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 января 2015 г. № 53-р
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 20.01.2015 № 53-р)
- Постановление Правительства Российской Федерации "О признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286" от 27 ноября 2014 г. № 1263
- Постановление Правительства Российской Федерации "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" от 14 ноября 2014 г. № 1203
- Постановление Правительства Российской Федерации "Об определении уполномоченного федерального органа исполнительной власти, определяющего состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, учреждениями и предприятиями социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" от 25 октября 2014 г. № 1100
- Постановление Правительства Российской Федерации "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги" от 30 марта 2013 г. № 286
- Приказ "Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта" от 13 мая 2016 г. № 527
- Приказ "О внесении изменений в приказ Минспорта России от 2 июля 2013 г. № 514 "Об Общественном совете при Министерстве спорта Российской Федерации" от 10 ноября 2014 г. № 898

- Приказ "О внесении изменений в приказ Минспорта России "Об Общественном совете при Министерстве спорта Российской Федерации" (pdf, 112 Kb) от 2 июля 2013 года № 514

- Приказ "О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта" от 19 марта 2013 г. № 121

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" от 5 декабря 2014 года № 1547

и прочие нормативно-правовыми актами действующего законодательства Российской Федерации, необходимыми для проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации.

4) Сроки проведения НОК

Независимая оценка качества оказания услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА проводилась в ноябре-декабре 2021 года.

5) Информационная база НОК

В ходе проведения НОКОУ организациями в сфере физической культуры и спорта используются:

а) Данные официального сайта организаций в сфере физической культуры и спорта через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

б) Результаты мониторинга наличия условий предоставления услуг;

в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций в сфере физической культуры и спорта.

б) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями в сфере физической культуры и спорта

Оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта» оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации в сфере физической культуры и спорта;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

7) Методика сбора и обобщения информации для НОК

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2021 году, осуществляется через следующие источники информации

а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.).

Методы исследования соответствуют «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденным Министерством образования и

науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02вн, "Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей" (утв. Минпросвещения).

I. Описание объектов НОК

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг организаций в сфере физической культуры и спорта.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации в сфере физической культуры и спорта.

Оценка значений данных показателей для организаций в сфере физической культуры и спорта проводится по показателям раздела 1 – Открытость и доступность информации об организации в сфере физической культуры и спорта.

Оценивание значений показателей 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» осуществляется в форме мониторинга сайта организаций в сфере физической культуры и спорта и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Для мониторинга сайта используется перечень сведений об организации в сфере физической культуры и спорта, которые должны быть представлены на ее официальном сайте.

Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта организации в сфере физической культуры и спорта.

Оценка значения показателя 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций в сфере физической культуры и спорта.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации в сфере физической культуры и спорта» получается оценка значения

интегрального фактора по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация в сфере физической культуры и спорта может набрать по разделу 1 – 100 баллов.

IV. Определение значений показателей комфортности условий предоставления услуг.

Оценка значений данных показателей для организаций в сфере физической культуры и спорта проводится по показателям раздела 2 – Комфортность условий предоставления услуг.

Оценивание раздела 2 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций в сфере физической культуры и спорта.

Оценивание значения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости.

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций в сфере физической культуры и спорта.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 2. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация в сфере физической культуры и спорта может набрать по разделу 2 – 100 баллов.

V. Определение значений показателей доступности услуг для инвалидов.

Оценка значений данных показателей для организации в сфере физической культуры и спорта проводится по показателям раздела 3– Доступность услуг для инвалидов.

Оценивание раздела 3 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности доступность услуг для инвалидов.

Оценивание значения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» осуществляется в форме мониторинга оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости

Оценивание значения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости.

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций в сфере физической культуры и спорта.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступность услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 3. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация в сфере физической культуры и спорта может набрать по разделу 3 – 100 баллов.

VI. Определение значений показателей, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации в сфере физической культуры и спорта.

Оценка значений данных показателей для организаций в сфере физической культуры и спорта проводится по показателям раздела 4 – Доброжелательность, вежливость работников организации.

Оценивание раздела 4 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью персонала организаций в сфере физической культуры и спорта.

Оценка значений показателей раздела 4 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации в сфере физической культуры и спорта.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация в сфере физической культуры и спорта может набрать по разделу 4 – 100 баллов.

VII. Определение значений показателей удовлетворенности условиями оказания услуг.

Оценка значений данных показателей для организаций в сфере физической культуры и спорта проводится по показателям раздела 5 – Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценивание раздела 5 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации в сфере физической культуры и спорта.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация в сфере физической культуры и спорта может набрать по разделу 5 – 100 баллов.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателям 1.3, 2.3, 4.1-4.3, 5.2-5.3 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Отлично», «Хорошо» и «Удовлетворительно» на соответствующие вопросы в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 5.1 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Определенно готов» и «Скорее готов» на соответствующий вопрос в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 3.3 рассчитывается как средняя величина долей вариантов ответов «Да» на соответствующие вопросы (по подпунктам) в анкете.

Итоговое значение *интегрального показателя качества* условий оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта рассчитывается как сумма значений частных показателей по разделам 1-5, которое используется для ранжирования организаций в сфере физической культуры и спорта и формулирования выводов.

Показатель оценки качества по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике для соответствующего типа организаций.

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программного пакета SPSS и (или) MS Excel.

VIII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОК, на основе полученных на этапах I–VII выводов и результатов:

- 1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОК данные.
- 2) Составляет итоговый аналитический отчет.
- 3) Передает результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта на рассмотрение заказчика исследования.

Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) организации (-ий) в сфере физической культуры и спорта – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде – на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

1. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в следующих организациях в сфере физической культуры и спорта (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Организация в сфере физической культуры и спорта Ростовской области, участвовавшая в НОК

<i>№ п/п</i>	<i>Организация культуры (краткое наименование)</i>	<i>Полное наименование</i>	<i>Адрес</i>	<i>Телефон</i>	<i>Электронная почта</i>	<i>Сайт</i>	<i>Директор</i>
1	МБУ СШОР Зерноградского района	Муниципальное бюджетное учреждение спортивная школа олимпийского резерва Зерноградского района	347740, Ростовская обл., г. Зерноград, ул. Советская, 20А	8(86359) 42-9-16	mboy_dod_sdusshor@mail.ru	http://sport-zernograd.ru/	Яковенко Константин Сергеевич

2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями в сфере физической культуры и спорта

В опросе приняли участие 370 получателей услуг, предоставляемых МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА. Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, человек

№ п/п	Организация в сфере физической культуры и спорта	Количество активных получателей услуг (оценочно в месяц)	Количество опрошенных	в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)
1	МБУ СШОР Зерноградского района	923	370	30
	Всего:		440	58

Методы проведения исследования включали в себя:

1. Кабинетное исследование.
2. Натурное наблюдение на соответствие открытости и доступности информации об учреждении, соответствия условий ведения деятельности нормативным требованиям.
3. Опрос получателей услуг 15 лет и старше, а также законных представителей получателей услуг 14 лет и младше по стандартизированной анкете. Цель анкетирования – выявления удовлетворенности работой учреждений, получения предложений по усовершенствованию работы учреждений.
4. Опрос руководителей учреждений для уточнения статистической информации, а также для получения предложений по усовершенствованию работы учреждений.

Методы исследования соответствовали Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утв. Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организации в сфере физической культуры и спорта, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;
- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;
- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;
- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации в сфере физической культуры и спорта;
- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций в сфере физической культуры и спорта

Проведен мониторинг официального сайта МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1). Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации в сфере физической культуры и спорта представлена в Приложении 2.

Результаты мониторинга официального сайта МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА представлены в таблице 3.1. В таблице 3.2 содержатся примечания, описывающие недостатки и дефициты сайта МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА.

Таблица 3.1 – Результаты мониторинга сайта МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации в сфере физической культуры и спорта
(по состоянию на декабрь 2021 г.), средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	95
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	95
	В среднем по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	95

Проведен мониторинг обеспечения на официальном сайте МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1.

Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Дефициты сайта МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации в сфере физической культуры и спорта (по состоянию на декабрь 2021 г.)

Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
(1 – наличие, 0 – отсутствие; по состоянию на декабрь 2021 года)

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	
1.2.1	телефона;	1
1.2.2	электронной почты;	1
1.2.3	формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения;	0
1.2.4	раздела «Часто задаваемые вопросы»;	0
1.2.5	электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.;	0
1.2.6	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0
	Итого обеспечено наличие способов взаимодействия, ед.	2
	Итого по п. 1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	60

Таблица 3.3 – Дефициты стендов и сайта МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации (по состоянию на декабрь 2021 года)

№	Дефициты
1.1.1	На информационных стендах в помещении организации:
	1) Отсутствует информация о проведении независимой оценки качества, в том числе: - Планируемые сроки проведения независимой оценки качества, - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности, - План по улучшению качества работы организации
1.1.2	На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
	1) Отсутствует информация о проведении независимой оценки качества, в том числе: - Планируемые сроки проведения независимой оценки качества, - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности, - План по улучшению качества работы организации

Сформулируем выводы и обобщения по таблице 3.3:

1) В разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» на стендах размещать информацию о планируемых сроках проведения независимой оценки качества, результатах независимой оценки качества оказания услуг, в том числе предложения по улучшению качества деятельности организации, а также план по улучшению качества работы организации

2) На сайте учреждения необходимо создать раздел «Независимая оценка качества оказания услуг», где предусмотреть размещение следующей информации:

- Планируемые сроки проведения независимой оценки качества,
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности,
- План по улучшению качества работы организации

Также отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- форма для подачи электронного обращения / жалобы / предложения
- раздел «Часто задаваемые вопросы»
- электронный сервис – получение консультации по оказываемым услугам и пр

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В рамках данного раздела, на основе изучения мнения респондентов, также осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответственные специалисты МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА могут использовать для самопроверки наполненности сайта организации актуальную информацию Приложения 2 данного отчета или требования, изложенные в Приказе Министерства в сфере физической культуры и спорта Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах, на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости, полноты и доступности информации* о МБУ ДО ДМШ ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 3.4-3.5).

Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации о МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА представлены в таблице 3.5 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.4 – Доля получателей услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, удовлетворенных открытостью и доступностью информации об организации в сфере физической культуры и спорта, %

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1.	на информационных стендах;	90
1.3.2.	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	86

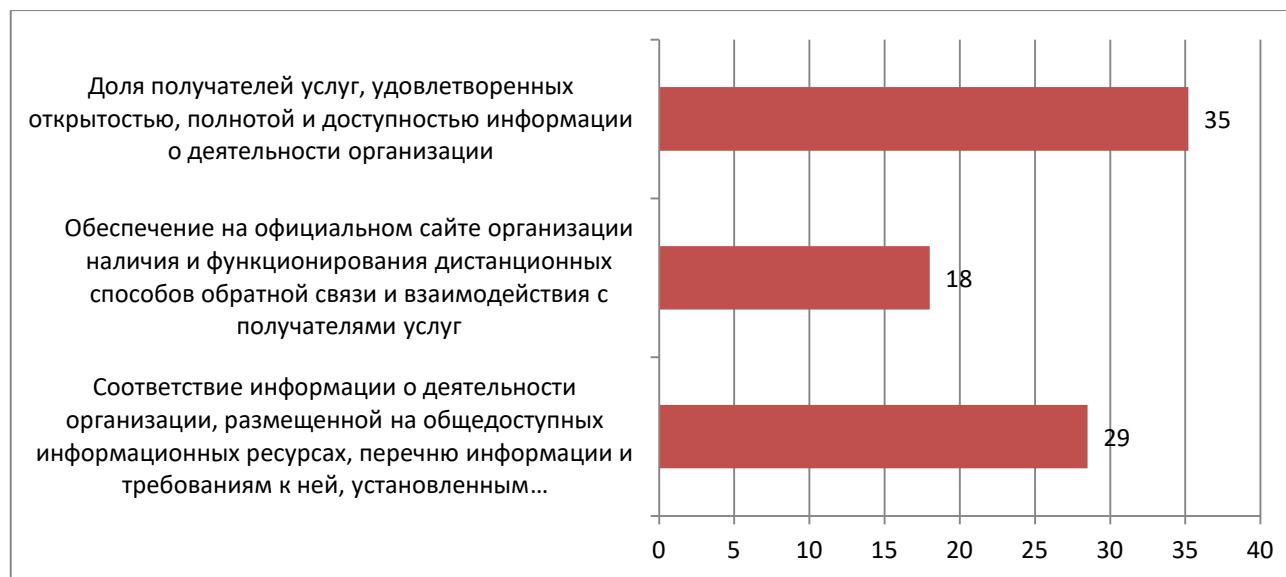
Таблица 3.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность открытостью и доступностью информации о МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1.	на информационных стендах;	36
1.3.2.	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	35
	В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 100 баллов)	35

Таблица 3.5 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организации в сфере физической культуры и спорта, средние баллы

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
1	Открытость и доступность информации об организации			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	95	0,3	29
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	60	0,3	18
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	88	0,4	35
Всего по показателю 1, баллов				82,00

Рисунок 3.1 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организации в сфере физической культуры и спорта, средние баллы



Анализ интегральных показателей МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА показывает, что в отношении открытости и доступности информации об анализируемой организации в сфере физической культуры и спорта, зафиксированные оценки параметров находятся на недостаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – 29,0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – 18,0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – 35,0 балла из 40 возможных.

В целом из таблицы 3.5 и рисунка 3.1 следует, что анализируемая организация в сфере физической культуры и спорта показала хорошие результаты по показателям данного раздела (82 балла из 100 возможных).

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА представлены в таблице 4.1.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

В таблице 4.2. содержатся примечания по проанализированной организации в сфере физической культуры и спорта, описывающие недостатки и / или дефициты в комфортности условий предоставления услуг.

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА (по состоянию на декабрь 2021 г.)

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1
2.1.3	доступность питьевой воды;	1
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1
2.1.5	санитарное состояние помещений организаций;	1
2.1.6	возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	0
	Итого обеспечено наличие условий комфортности, ед.	5
	Итого по п. 2.1, баллов (максимум – 100 баллов)	100

Таблица 4.2. – Дефициты МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА по показателям комфортности условий предоставления услуг

№	Организации в сфере физической культуры и спорта	Дефициты
1	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА	Отсутствует возможность бронирования услуги с использованием сети «Интернет», на официальном сайте организации

Сформулируем выводы по данному разделу применительно к анализируемой организации МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА:

Дефицитов не выявлено.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях в сфере физической культуры и спорта.

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 4.3.-4.4.)

Таблица 4.3. – Доля получателей услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА ,
удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1.	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	95
2.3.2.	понятностью навигации внутри организации;	95
2.3.3.	доступностью питьевой воды;	93
2.3.4.	состоянием санитарно- гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	84
2.3.5.	санитарным состоянием других помещений организации;	84
2.3.6.	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	81
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 100 баллов)	89

Таблица 4.4. – Средние значения оценки параметров, характеризующих
удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в МБУ СШОР
ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1.	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	47
2.3.2.	понятностью навигации внутри организации;	48
2.3.3.	доступностью питьевой воды;	47

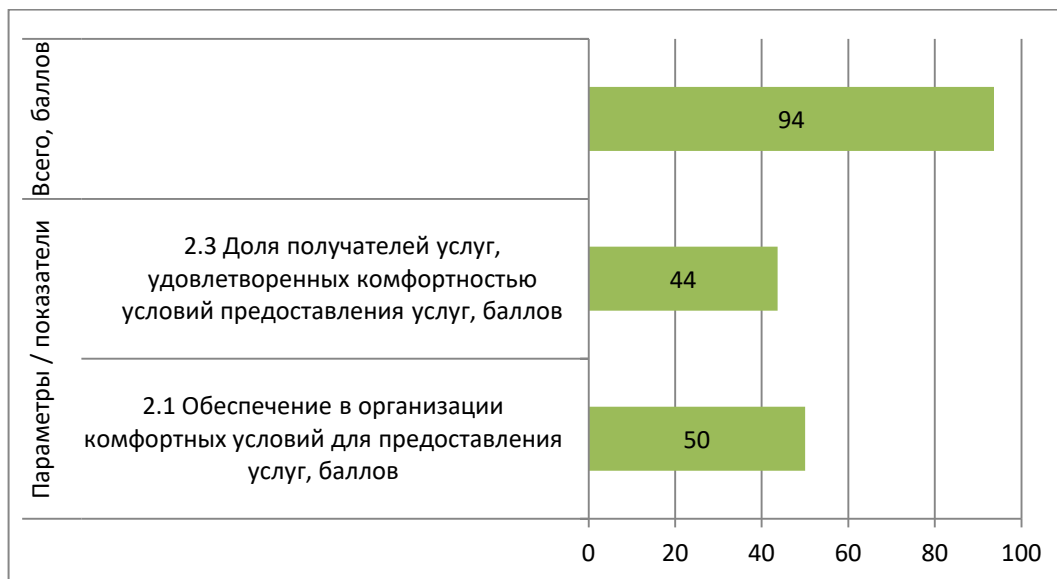
№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
2.3.4.	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	42
2.3.5.	санитарным состоянием других помещений организации;	42
2.3.6.	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	41
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 50 баллов)	44

Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА представлены в таблице 4.5 и на рисунке 4.1.

Таблица 4.5 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, средние баллы

Организация в сфере физической культуры и спорта	Параметры / показатели		Всего, баллов
	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, баллов	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, баллов	
МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА	50	44	94

Рисунок 4.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, средние баллы



Анализ интегральных показателей в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемой организации в сфере физической культуры и спорта зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50,0 баллов из 50,0 возможных;
- по показателю 2.3 – 44,0 балла из 50,0 возможных.

В целом из таблицы 4.5 и рисунка 4.1 следует, что анализируемая организация в сфере физической культуры и спорта показала отличные результаты по показателям данного раздела (94,0 балла из 100,0 возможных).

5. Показатели доступности услуг для инвалидов

Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА представлены в таблице 5.1.

В таблице 5.2. содержатся примечания описывающие недостатки и / или дефициты МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА (по состоянию на декабрь 2021 г.)

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
3.1.1.	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	0
3.1.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3.1.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
3.1.4.	наличие сменных кресел-колясок;	0
3.1.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0
	Итого по пп. 3.1.1-3.1.4, баллов (максимум – 30 баллов)	0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
3.2.1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
3.2.2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3.2.3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
3.2.4.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	0
3.2.5.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	8
	Итого по пп. 3.2.1-3.2.5, баллов (максимум – 40 баллов)	8

Таблица 5.2 – Дефициты МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на декабрь 2021 г.)

№	Организация в сфере физической культуры и спорта	Дефициты
1	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА	1) Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами 2) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4) Отсутствие сменных кресел-колясок; 5) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 6) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой информации 7) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 8) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 9) Отсутствие помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА (*в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов*)¹.

В соответствии с методикой набор параметров оценки доступности услуг организации в сфере физической культуры и спорта для инвалидов варьируется в зависимости от типа организации.

Анализ результатов оценки потребителями с ОВЗ *параметров доступности услуг для инвалидов* показывает, что существует значительный разброс значений удовлетворенности респондентов по различным параметрам (таблица 5.3-5.4).

¹ Оценка группы респондентов с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (а также их родственников, опекунов, родителей и других лиц, сопровождающих людей с ОВЗ).

Таблица 5.3 – Доля получателей услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА , удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1.	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	17
3.3.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	17
3.3.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	17
3.3.4.	наличие сменных кресел-колясок	17
3.3.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	17
3.3.6.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	17
3.3.7.	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	17
3.3.8.	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	17
3.3.9.	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	33
3.3.10.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	33

Таблица 5.4 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА , средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1.	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	5
3.3.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	5
3.3.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	5
3.3.4.	наличие сменных кресел-колясок	5
3.3.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	5
3.3.6.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	5
3.3.7.	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	5
3.3.8.	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	5
3.3.9.	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	10
3.3.10.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	10
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.10 (максимум – 30 баллов)	6

Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА представлены в таблице 5.5. и на рисунке 5.1.

Анализ интегральных показателей исследуемых МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА показывает, что в отношении *доступности услуг для инвалидов* зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс (от удовлетворительного до хорошего уровня):

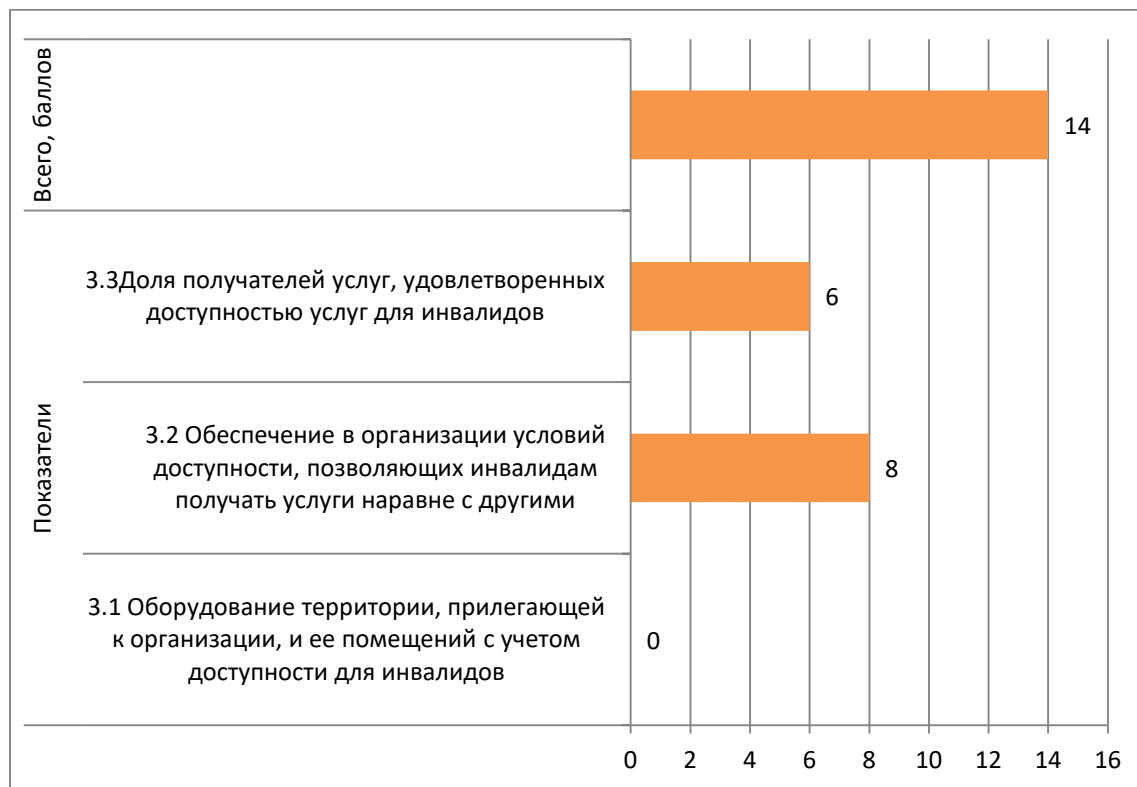
- по показателю 3.1 – 0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – 8 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – 6 баллов из 30 возможных.

Таким образом, организация в сфере физической культуры и спорта области продемонстрировала по этому разделу удовлетворительные результаты. *Интегральная оценка* по данному набору параметров зафиксирована на уровне 14 баллов из 100 возможных.

Таблица 5.5 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организации в сфере физической культуры и спорта, средние баллы

№	Организация в сфере физической культуры и спорта	Показатели			Всего, баллов
		3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
1	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА	0	8	6	14,00

Рисунок 5.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА , средние баллы



6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций в сфере физической культуры и спорта

Оценка получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА осуществляется в соответствии с методикой исследования. Анализ результатов социологического опроса показал, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 6.1-6.2):

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на высоком уровне – от 78 до 95 баллов. Таким образом, проанализированная организация показала отличные результаты по показателям данного раздела.

Таблица 6.1 – Доля получателей услуг в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	95
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	92
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	78

Таблица 6.2 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА , средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (максимум 40 баллов)	38
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (максимум 40 баллов)	37
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (максимум 20 баллов)	16
	Всего по пп. 4.1-4.3, баллов (максимум – 100 баллов)	91

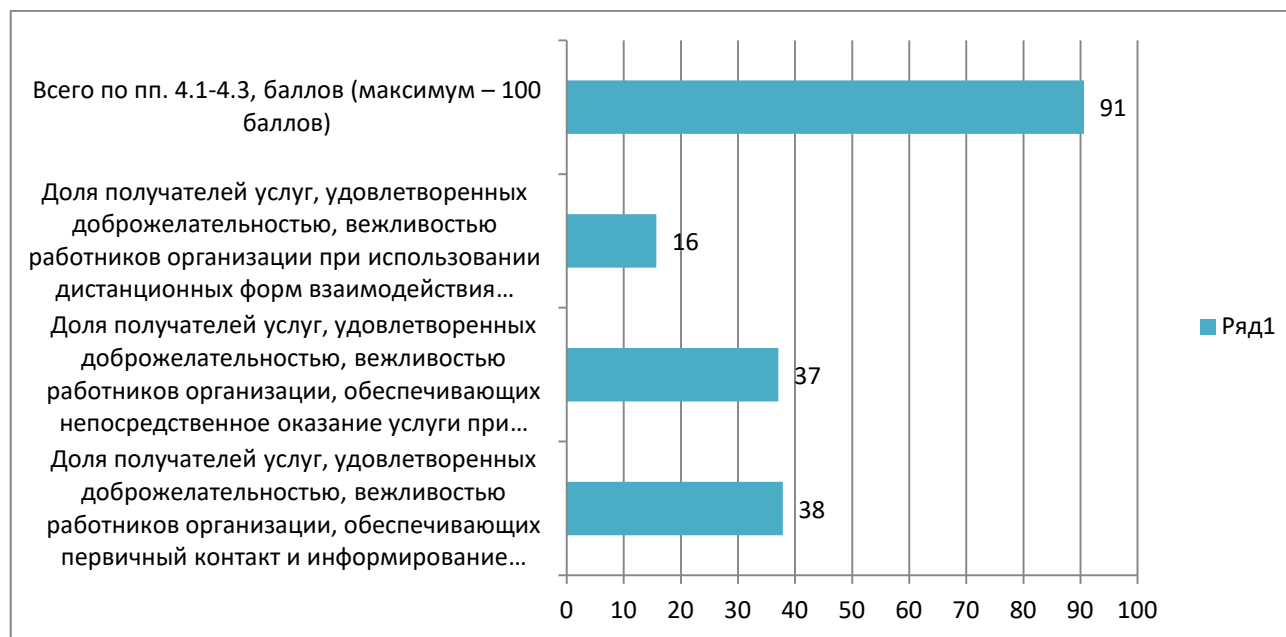


Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, средние баллы

7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями в сфере физической культуры и спорта

Оценка получателями услуг *удовлетворенности условиями оказания услуг* в МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА осуществляется в соответствии с методикой исследования.

Результаты опроса по разделу *«удовлетворенность условиями оказания услуг»* деятельности МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблицы 7.1-7.3):

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на высоком уровне – от 86 до 92 балла. Таким образом, проанализированная организация показали отличные результаты по показателям данного раздела.

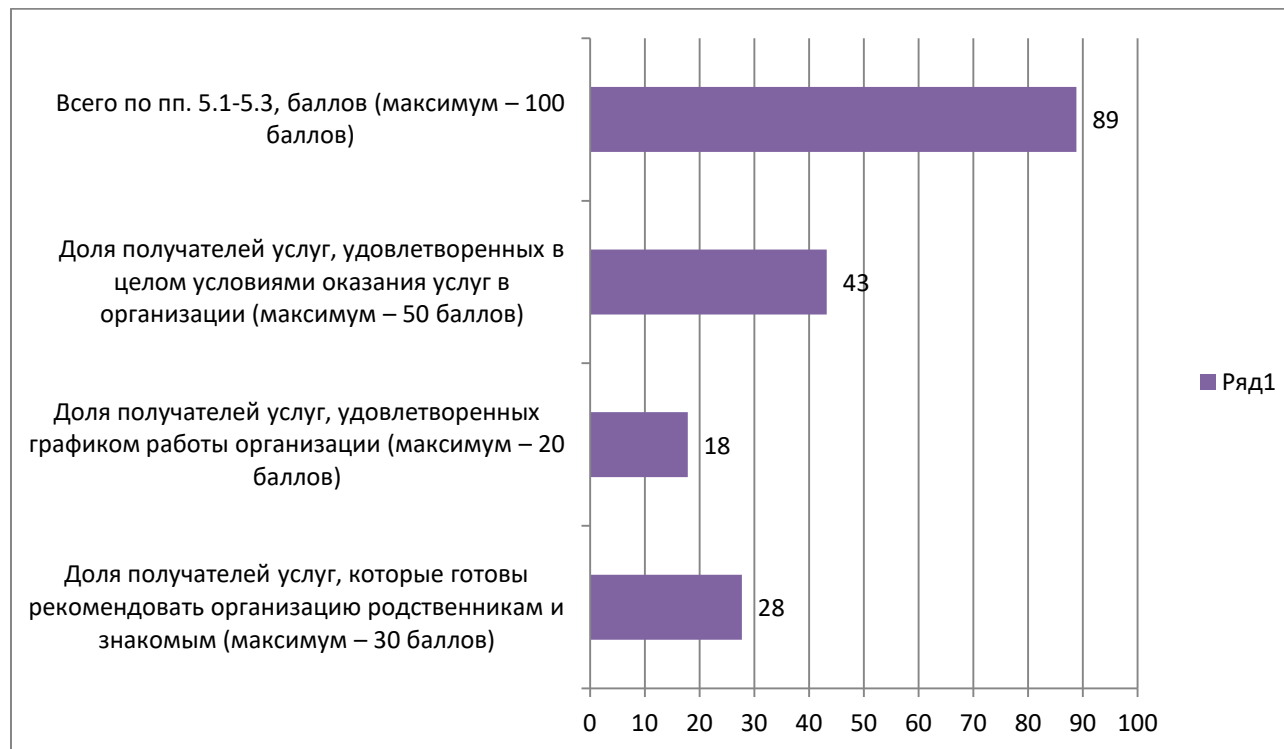
Таблица 7.1 – Доля получателей услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	92
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	89
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	86

Таблица 7.2 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА , средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (максимум – 30 баллов)	28
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (максимум – 20 баллов)	18
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум – 50 баллов)	43
	Всего по пп. 5.1-5.3, баллов (максимум – 100 баллов)	89

Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, средние баллы



Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об организации., комфортность условий предоставления услуг; скорее на удовлетворительном уровне оценивают доступность услуг для инвалидов; на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемую организацию в сфере физической культуры и спорта родственникам и знакомым.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в сфере физической культуры и спорта для размещения на <http://bus.gov.ru>)

8.1 Организация в сфере физической культуры и спорта: МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР Зерноградского района
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	29
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	18
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	35
	Итого по разделу 1	82,00
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	44
	Итого по разделу 2	94,00
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	8

№	Параметры / показатели	МБУ СШОР зерноградского района
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	6
Итого по разделу 3		14,00
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	38
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	37
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	16
Итого по разделу 4		91,00
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	28
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	18
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	43
Итого по разделу 5		89,0
Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)		370,0
Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)		74

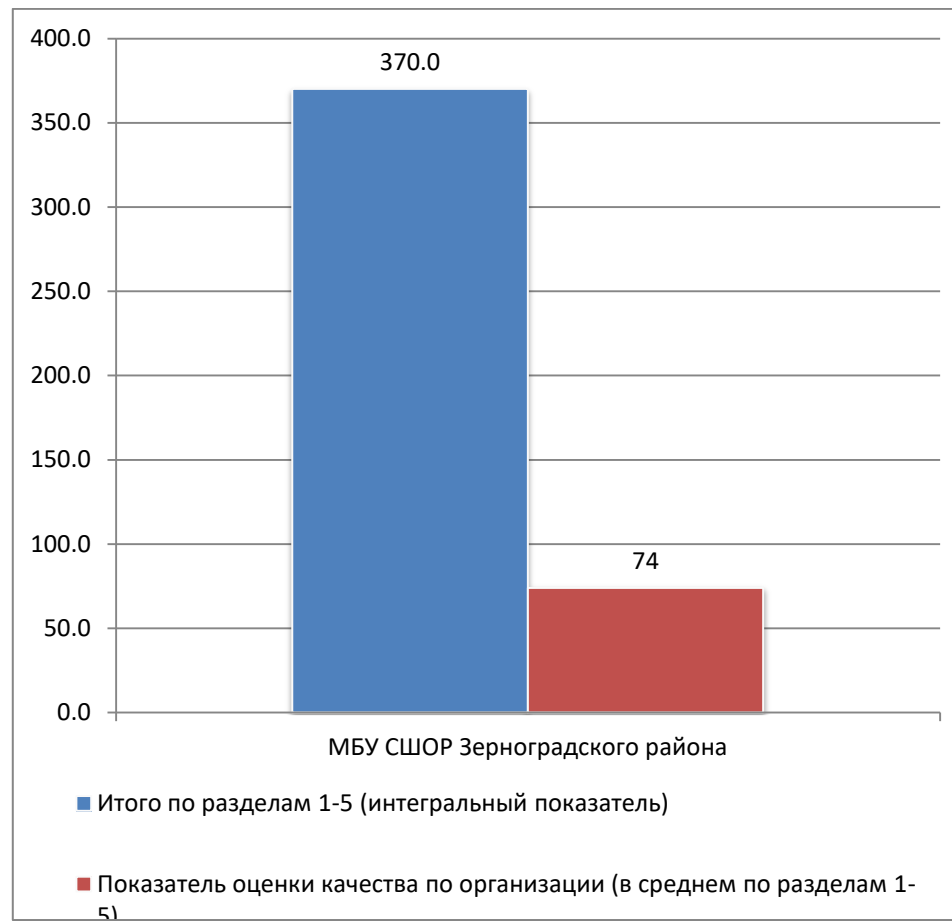


Рисунок 8.1 – Средние значения оценки параметров, характеризующих качество условий оказания услуг МБУ СШОР ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА, баллы

9. Предложения по совершенствованию деятельности организации в сфере физической культуры и спорта

Управлению в сфере физической культуры и спорта, спорта и молодежной политики Администрации зерноградского района Ростовской области, имеющему подведомственные организации в сфере физической культуры и спорта, можно предложить следующие мероприятия по совершенствованию деятельности организации в сфере физической культуры и спорта:

1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителю организации в сфере физической культуры и спорта, принимавшей участие в проведении независимой оценки качества.

2) Подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть:

На сайте учреждения разместить следующую информацию:

- информацию о проведении независимой оценки качества,

в том числе:

- Планируемые сроки проведения независимой оценки качества,

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности,

- План по улучшению качества работы организации

Создать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- форма для подачи электронного обращения / жалобы / предложения
- раздел «Часто задаваемые вопросы»
- электронный сервис – получение консультации по оказываемым услугам и пр.
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На сайте учреждения целесообразно обеспечить более высокую доступность информации: скорость работы, подробную рубрикацию (в том числе разместить схему проезда).

- на стендах организации разместить раздел «Независимая оценка качества» и размещение в нем документации (отчеты, планы и др.) о проведенных процедурах независимой оценки качества условий оказания услуг (в том числе информации о планируемых сроках проведения независимой оценки качества, результатах проведения независимой оценки, а также предложений (плана) по улучшению качества работы организации).

3) Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.

4) Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг организации в сфере физической культуры и спорта, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данной организации.

5) Руководителю организации в сфере физической культуры и спорта ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать ее показатели при планировании работы организации.

б) Для повышения качества оказываемых услуг рекомендовано:

1. диверсифицировать вида спорта
2. Обновить инвентарь