

**Муниципальное автономное учреждение  
дополнительного образования «Спортивная школа «Олимп»  
городского округа Рефтинский**

**П Р И К А З**

**02.05.2023 год № 169  
п. Рефтинский**

**Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных  
услуг МАУ ДО СШ «Олимп»**

В целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых образовательным учреждением, руководствуясь Постановлением главы городского округа Рефтинский от 04.07.2017 г. № 426 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями городского округа Рефтинский»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
  - 1.1. Анкету опроса по изучению удовлетворённости населения качеством предоставления муниципальной услуги, предоставляемой МАУ ДО СШ «Олимп» (Приложение 1).
  - 1.2. Аналитический отчет по результатам анкетирования (Приложение 2).
2. Провести опрос родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО СШ «Олимп» в срок до 30.06.2023 года.
3. Назначить ответственным за организацию и проведение опроса по оценке качества предоставляемых услуг старшего инструктора – методиста А.А. Шишкину.
4. Определить количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.
5. Инструктору-методисту Г.А. Гординой разместить настоящий приказ, анкеты и аналитический отчет на официальном сайте учреждения.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Директор**



**О.Л.Филиппова**

С приказом ознакомлены:

А.А. Шишкина  
Г.А. Гордина

## **Анкета для родителей (законных представителей) ФОРМА**

**Уважаемый родитель!** Вы принимаете участие в социологическом исследовании, целью которого изучение удовлетворенности качеством предоставляемых услуг нашим учреждением, где обучается Ваш ребенок.

Просим Вас ответить на все вопросы анкеты. Если ни один из предлагаемых ответов Вас не устраивает, напишите ответ сами. Мы оставили для этого свободное место.

Анкета анонимная. Результаты опроса будут использованы только в обобщенном виде. Нам, прежде всего, интересно Ваше мнение. Ваши ответы для нас чрезвычайно важны.

Заранее благодарим за сотрудничество!

### ***Раздел 1. Вводная часть.***

1.1. Расскажите немного о Вашем ребёнке. У Вас мальчик или девочка?

- Мальчик
- Девочка

1.2. К какой возрастной группе относится Ваш ребёнок?

- до 6 лет
- 6 - 10 лет
- 11 - 15 лет
- 11 - 15 лет

1.3. Сколько лет Ваш ребенок посещает спортивную школу "Олимп"?

---

1.4. По какому направлению Ваш ребенок посещают занятия в спортивной школе «Олимп»? Выберите один основной вариант (если несколько детей посещают занятия, дайте ответ по тому ребенку, который занимается дольше).

- Баскетбол
- Бокс
- Волейбол
- Гребля на байдарках и каноэ
- Легкая атлетика
- Пауэрлифтинг
- Спортивный туризм
- Фитнес-аэробика
- Футбол

1.5. Имеет ли Ваш ребёнок ограниченные возможности здоровья?

- Да
- Нет

### ***Раздел 2. Открытость и доступность информации.***

*Оценка 5 и более баллов считается за удовлетворительный ответ.*

2.1. Информацию о спортивной школе «Олимп» (направлениях подготовки, условиях приема и занятий и т.п.) найти достаточно легко. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «0», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

2.2. Обучающиеся в спортивной школе «Олимп», их родители могут обратиться к нашим тренерам-преподавателям по телефону или с помощью Интернета. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

2.3. Обучающиеся в спортивной школе «Олимп» заранее получают информацию о предстоящих мероприятиях (играх, турнирах, праздничных и учебных мероприятиях). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

- Нет ответа

2.4. Сайтом спортивной школы «Олимп» удобно пользоваться, на нем размещена вся необходимая информация, которая оперативно обновляется (расписание занятий, анонсы событий и т.д.). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

***РАЗДЕЛ 3. Комфортность условий предоставления услуг,  
ресурсное обеспечение.***

*Оценка 5 и более баллов считается за удовлетворительный ответ.*

3.1. Для занятий в спортивной школе «Олимп» имеются специально оборудованные помещения (спортивный зал, тренажерный зал, гимнастический зал, футбольное поле, раздевалки, необходимое оборудование). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

3.2. Мне нравятся условия в общих помещениях (холлы, коридоры, туалеты): они чистые, светлые, теплые, просторные. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

3.3. Помещения спортивной школы «Олимп» хорошо и красиво оформлены. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

3.4. В спортивной школе «Олимп» сотрудникам, обучающимся, посетителям обеспечивается безопасность: есть охрана, соблюдаются требования пожарной безопасности, установлены камеры видеонаблюдения и др. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

#### ***РАЗДЕЛ 4. Доступность получения услуг.***

*Оценка 5 и более баллов считается за удовлетворительный ответ.*

4.1. Платные услуги в спортивной школе «Олимп» вполне доступны по стоимости. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

4.2. Я (мой ребенок) не испытываю сложностей, когда добираюсь до учреждения, она расположена достаточно удобно. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

4.3. В спортивной школе «Олимп» есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями – перила, пандусы, специальные таблички и т.п. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

4.4. Меня вполне устраивает график работы спортивной школы «Олимп» и время проведения занятий. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

**РАЗДЕЛ 5. Доброжелательность, вежливость,  
компетентность сотрудников.**

*Оценка 5 и более баллов считается за удовлетворительный ответ.*

5.1. Тренеры-преподаватели спортивной школы «Олимп» хорошо знают методику проведения тренировочного процесса, разбираются в ней. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

5.2. Тренеры-преподаватели спортивной школы «Олимп» применяют индивидуальный подход к каждому ребёнку. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

5.3. Персонал спортивной школы «Олимп» относится к посетителям внимательно, вежливы и компетентны. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

5.4. Тренеры-преподаватели и персонал учреждения относятся к занимающимся вежливо и отзывчиво. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

#### ***РАЗДЕЛ 6. Оценка качества оказания услуг.***

*Оценка 5 и более баллов считается за удовлетворительный ответ.*

6.1. Я считаю, что занятия в спортивных отделениях укрепляют здоровье моему ребёнку, вырабатывают силу, выносливость и чувство коллективизма. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

6.2. В спортивной школе «Олимп» регулярно проводятся спортивные мероприятия, дети активно участвуют в соревнованиях и турнирах. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

6.3. Я бы рекомендовал(а) своим знакомым, их детям посещать занятия в спортивной школе «Олимп». Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

6.4. Спортивная школа «Олимп» имеет хорошую репутацию в городском округе Рефтинский и пользуется уважением, признанием среди жителей. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Нет ответа

Большое спасибо за помощь! Вы нам очень помогли! Если Вы что-нибудь хотите добавить, напишите, пожалуйста, здесь

---

---







**Раздел 6. Оценка качества оказания услуг.**

6.1.	Я считаю, что занятия в спортивных отделениях укрепляют здоровье моему ребёнку, вырабатывают силу, выносливость и чувство коллективизма. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».																				
6.2.	В СШ «Олимп» регулярно проводятся спортивные мероприятия, дети активно участвуют в соревнованиях и турнирах. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».																				
6.3.	Я бы рекомендовал(а) своим знакомым, их детям посещать занятия в СШ «Олимп». Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».																				
6.4.	СШ «Олимп» имеет хорошую репутацию в городском округе Рефтинский и пользуется уважением, признанием среди жителей. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».																				

**Оценка качества оказываемых услуг  
МАУ ДО СШ "Олимп" ГО Рефтинский**

Таблица 2.

№ п/п	Пункт анкеты	Кол-во опрошенных респондентов, чел.	Кол-во удовлетворенных респондентов, чел.	Кол-во не удовлетворенных респондентов, чел.	Доля удовлетворенных респондентов, чел.
<b>Раздел 2. Открытость информации.</b>					
2.1	Информацию о СШ «Олимп» (направлениях подготовки, условиях приема и занятий и т.п.) найти достаточно легко. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
2.2	Обучающиеся в СШ «Олимп», их родители могут обратиться к нашим тренерам-преподавателям по телефону или с помощью Интернета. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
2.3	Обучающиеся в СШ «Олимп» заранее получают информацию о предстоящих мероприятиях (играх, турнирах, праздничных и учебных мероприятиях). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
2.4	Сайтом СШ «Олимп» удобно пользоваться, на нем размещена вся необходимая информация, которая оперативно обновляется (расписание занятий, анонсы событий и т.д.). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				

<b>Итог по разделу 2.</b>					
<b>Раздел 3. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение.</b>					
3.1	Для занятий в СШ «Олимп» имеются специально оборудованные помещения (спортивный зал, тренажерный зал, гимнастический зал, футбольное поле, раздевалки, необходимое оборудование). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
3.2	Мне нравятся условия в общих помещениях (холлы, коридоры, туалеты): они чистые, светлые, теплые, просторные. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
3.3	Помещения СШ «Олимп» хорошо и красиво оформлены. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
3.4	В СШ «Олимп» сотрудникам, обучающимся, посетителям обеспечивается безопасность: есть охрана, соблюдаются требования пожарной безопасности, установлены камеры видеонаблюдения и др. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
<b>Итог по разделу 3.</b>					
<b>Раздел 4. Доступность получения услуг.</b>					
4.1	Платные услуги в СШ «Олимп» вполне доступны по стоимости.				

	Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
4.2	Я (мой ребенок) не испытываю сложностей, когда добираюсь до учреждения, она расположена достаточно удобно. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
4.3	В СШ «Олимп» есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями – перила, пандусы, специальные таблички и т.п. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
4.4	Меня вполне устраивает график работы СШ «Олимп» и время проведения занятий. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
<b>Итог по разделу 4.</b>					
<b>Раздел 5. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.</b>					
5.1	Тренеры-преподаватели СШ «Олимп» хорошо знают методику проведения тренировочного процесса, разбираются в ней. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
5.2	Тренеры-преподаватели СШ «Олимп» применяют индивидуальный подход к каждому ребёнку. Если Вы полностью не согласны с				

	высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
5.3	Персонал СШ «Олимп» относятся к посетителям внимательно, вежливы и компетентны. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
5.4	Тренеры-преподаватели и персонал учреждения относятся к занимающимся вежливо и отзывчиво. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
<b>Итог по разделу 5.</b>					
<b>Раздел 6. Оценка качества оказания услуг.</b>					
6.1	Я считаю, что занятия в спортивных отделениях укрепляют здоровье моему ребёнку, вырабатывают силу, выносливость и чувство коллективизма. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
6.2	В СШ «Олимп» регулярно проводятся спортивные мероприятия, дети активно участвуют в соревнованиях и турнирах. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
6.3	Я бы рекомендовал(а) своим знакомым, их детям посещать занятия в СШ «Олимп». Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				

6.4 .	СШ «Олимп» имеет хорошую репутацию в городском округе Рефтинский и пользуется уважением, признанием среди жителей. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».				
<b><i>Итог по разделу 6.</i></b>					
<b><i>Общий итог</i></b>					

Общие выводы и предложения по исследованию:

---



---



---



---



---