

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕН
приказом ОТДЕЛА ФКИС
№ 112 от 30.11.2018 года

ПОРЯДОК

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых в сфере физической культуры и спорта

1.Общие положения

1.1 Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых в сфере физической культуры и спорта муниципального образования Староминский район определяет порядок процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых в сфере физической культуры и спорта муниципального образования Староминский район (далее-Порядок).

1.2 Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

Муниципальная услуга – деятельность учреждения спорта по исполнению запроса граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, установлении юридических фактов, получении для их реализации материальных и финансовых средств, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, а также предоставлении документированной информации;

Заявитель (получатель муниципальной услуги) – юридической или физической лица, обратившееся в учреждение спорта муниципального образования Староминский район, предоставляющее муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей;

Объект мониторинга – учреждение спорта муниципального образования Староминский район, предоставляющее муниципальные услуги юридическим или физическим лицам.

1.3 Цели и задачи мониторинга

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

Основными задачами мониторинга являются:

Выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги (характер взаимодействия заявителей с должностными лицами, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий, оптимальность сроков исполнения административных процедур и др.).

2.Этапы проведения мониторинга

Мониторинг включает в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

- 1 этап - подготовка опросных листов, анкет для проведения мониторинга
- 2 этап - проведение мониторинга, анкетирования, сбор информации
- 3 этап - анализ и обобщение результатов, выработка рекомендаций и разработка мероприятий по повышению уровня удовлетворенности и качества муниципальных услуг.

3. Организация и проведения мониторинга

3.1 Мониторинг осуществляется ОТДЕЛ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ СПОРТУ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СТАРОМИНСКИЙ РАЙОН (далее ОТДЕЛ).

3.2 В рамках проведения мониторинга ОТДЕЛ выполняет следующие функции:

- 1) согласовывает формы опросных листов;
- 2) запрашивает и получает у объектов мониторинга информацию в соответствии с опросными листами (приложение 1,2) и использует её исключительно в целях мониторинга;
- 3) оказывает методическую помощь объекту мониторинга по вопросам сбора и подготовки информации, предоставляемой им в рамках мониторинга.

3.3 При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются метод опроса и сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги (анкетирование):

- граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;
- для сотрудников учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

3.4 Форма опроса приведена в приложении № 1,2 к Порядку. Памятка по проведению опроса посетителей учреждений физической культуры и спорта по вопросу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере физической культуры и спорта, а также сотрудников указанных учреждений приведена в приложении № 3. По результатам опроса проводится анализ в виде таблицы приведенной в приложении № 4 к Порядку.

3.5 Оценка качества предоставления муниципальных услуг является наиболее важным индикатором целесообразности проведения мероприятий по изменению порядка и условий предоставления услуги. Кроме того, опрос общественного мнения позволяет выделить наиболее приоритетные направления реформирования порядка и улучшения условий предоставления муниципальных услуг.

Ориентировочные значения баллов

по критерию «Важность»:

5 – важный, 3 – не очень важный, 1- абсолютно неважный;

по критерию «Удовлетворенность»:

5 – удовлетворен полностью, 3 – не совсем удовлетворен, 1 – совершенно не удовлетворен.

На основании полученных результатов осуществляется анализ качества предоставления муниципальных услуг выявляется уровень удовлетворенности граждан, зависимость роста/снижения удовлетворенности граждан качеством и доступностью получаемых муниципальных услуг от проводимых реформ. Описывая результаты мониторинга также необходимо выявить причины неудовлетворенности получателей муниципальных услуг, предложить способы повышения качества предоставления муниципальных услуг.

И.о. начальника ОТДЕЛА
ФКИС АДМИНИСТРАЦИИ
МО СТАРОМИНСКИЙ РАЙОН

Е.А.Лебедева



Форма опросного листа
(Для посетителей учреждений)

Уважаемый участник мониторинга!

ОТДЕЛ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СТАРОМИНСКИЙ РАЙОН,
наименование учреждения проводят мониторинг «Удовлетворенность
населения Староминского района качеством предоставляемых услуг в сфере
физической культуры и спорта» в целях принятия эффективных
управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания
населения.

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

В графе «Важность» - оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения,
каждый из перечисленных аспектов обслуживания.

В графе «Удовлетворенность» - оцените, насколько Вы удовлетворены
каждым из перечисленных аспектов обслуживания

**1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг
муниципальными учреждениями культуры?**

Группа факторов (аспект обслуживания)	Важность	Удовлетворенность
1. Удовлетворённость потребителя местом размещения объекта мониторинга	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
2. Удовлетворённость потребителя уровнем комфорtnости оснащения объекта мониторинга(оснащённость помещения)	5- весьма важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
3. Удовлетворенность потребителя уровнем	5- важный	5- удовлетворен полностью

обслуживания со стороны работников	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
4. Удовлетворённость потребителя объёмом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации)	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
5. Удовлетворённость потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения спорта?

_____ да, _____ нет

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение спорта?

- _____ недостаток свободного времени
- _____ усталость после работы
- _____ состояние здоровья
- _____ семейно-бытовые условия
- _____ отдаленность учреждения от дома
- _____ режим работы учреждения
- _____ недостатки в работе учреждения
- _____ другое

4. Если Вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждение спорта

Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.

5.1. Ваш пол: _____ М _____ Ж

5.2. Ваш возраст:

_____ 14-18 лет

- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59 лет
- 60 лет и старше

5.3. Ваше место жительства:

- ст.Староминская
- Староминский район
- другие регионы РФ

5.4. Социальная категория:

- учащийся, студент
- рабочий
- служащий
- предприниматель
- домохозяйка
- временно неработающий
- пенсионер
- другое

5.5. Образование:

- высшее
- среднее специальное
- полное (общее) среднее
- неполное среднее
- начальное

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Приложение № 2
к Порядку

Форма опросного листа
(Для сотрудников учреждений)

Уважаемый участник опроса!

ОТДЕЛ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СТАРОМИНСКИЙ РАЙОН проводит
мониторинг «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг
в сфере физической культуры и спорта» в целях принятия эффективных
управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания
населения.

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

В графе «Важность» - оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения,
каждый из перечисленных аспектов обслуживания.

1. На Ваш взгляд, что наиболее важно

В графе «Важность» - оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения,
каждый из перечисленных аспектов обслуживания

Группа факторов (аспект обслуживания)	Важность
1. Удовлетворённость потребителя местом размещения объекта мониторинга	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
2. Удовлетворённость потребителя уровнем комфорtnости оснащения объекта мониторинга(оснащённость помещения)	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
3. Удовлетворённость потребителя уровнем обслуживания со стороны работников	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
4. Удовлетворённость потребителя объёмом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации)	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
5. Удовлетворённость потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный

Благодарим Вас за участие в исследовании! Ваши замечания, предложения по поводу опроса Вы можете изложить на свободном месте.

**Приложение № 3
к Порядку**

**Памятка
по проведению опроса посетителей учреждений физической культуры и спорта по вопросу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере физической культуры и спорта, а также сотрудников указанных учреждений**

Задачи проведения опроса:

- составить социальный портрет аудитории посетителей;
- определить причины низкой спортивной активности;
- оценить уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг в сфере физической культуры и спорта, на основе выявления соотношения факторов значимости предоставления отдельных услуг для населения и оценки их качества;
- определить приоритетные направления деятельности учреждений спорта с целью улучшения их работы, а также разработать для данных направлений систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учреждений физической культуры и спорта.

Опрос проводится в два этапа:

1 этап - опрос посетителей учреждений физической культуры и спорта, (по критериям «Важность» и «Удовлетворенность»). Опрос посетителей проводится в учреждениях при проведении мероприятий по направлениям деятельности (при проведении спортивно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий и т.п.);

2 этап - опрос работников учреждений физической культуры и спорта, (только по критерию «Важность»). Опрос работников учреждений проводится независимо от времени проведения мероприятий.

Цель первого опроса – оценить отдельные аспекты качества предоставления услуг в сфере физической культуры и спорта и степень удовлетворенности населения Староминского района качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями физической культуры и спорта, а также выделить наиболее важные критерии деятельности учреждения с позиции потребителей.

Цель второго – оценить отдельные аспекты качества предоставления услуг в сфере физической культуры и спорта, предоставляемых муниципальными учреждениями спорта, с точки зрения работников учреждений физической культуры и спорта, что позволит провести оценку состояния системы обратной

связи (расхождение в понимании важности каждого критерия качества между персоналом учреждения и потребителями услуг).

Ориентировочные значения баллов

по критерию «Важность»:

5 – важный, 3 – не очень важный, 1 - абсолютно неважный;

по критерию «Удовлетворенность»:

5 – удовлетворен полностью, 3 – не совсем удовлетворен, 1 – совершенно не удовлетворен.

Респонденты (участники опроса) заполняют анкеты самостоятельно. Работник учреждения, ответственный за проведение опроса инструктирует, при необходимости дает разъяснения посетителям учреждения.

Баллы по всем группам факторов оценки удовлетворенности проставляются в обязательном порядке для расчета коэффициента удовлетворенности качеством услуги.

В целях получения объективной оценки мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, количество опрошенных посетителей не должно быть менее 25 респондентов.

При проведении опроса среди работников учреждений физической культуры и спорта, количество опрошенных сотрудников должно составлять не менее 20-25 человек.

В соответствии с рекомендациями Фонда «Институт экономики и социальной политики» установлена следующая интерпретация значений коэффициента удовлетворенности:

- _____ 90% - отличный;
- _____ 85% - очень хороший;
- _____ 80% - хороший;
- _____ 75% - удовлетворительный
- _____ 70% - вызывающий беспокойство;
- _____ 65% - плохой;
- _____ 60% - очень плохой.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕН
Приказом ОТДЕЛА ФКИС
№ 112 от 30.11.2018 года

АНАЛИЗ
степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем
доступности муниципальной услуги
(готовиться по результатам опроса)

Группа факторов (аспект обслуживания)	Наименование учреждения	Наименование учреждения
	%	
1. Удовлетворённость потребителя местом размещения объекта мониторинга		
2. Удовлетворённость потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга(оснащённость помещения)		
3. Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников		
4. Удовлетворённость потребителя объёмом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации)		
5. Удовлетворённость потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом		

В соответствии с рекомендациями Фонда «Институт экономики и социальной политики» установлена следующая интерпретация значений коэффициента удовлетворенности:

- 90% - отличный;
- 85% - очень хороший;
- 80% - хороший;
- 75% - удовлетворительный
- 70% - вызывающий беспокойство;
- 65% - плохой;
- 60% - очень плохой.