**АНКЕТА ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА**

**РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА**

Уважаемый участник (родители, законные представители)!

Просим Вас принять участие в оценке качества работы учреждения, оказывающего услуги в сфере физической культуры и спорта.

Ваши оценки помогут улучшить работу учреждения.

ВНИМАНИЕ! Вы можете ответить на вопросы самостоятельно, либо с учетом мнения ваших детей.

1. Оцените следующие параметры учреждений, подведомственных департаменту молодежной политики и спорта Кемеровской области за последний год

|  |  |
| --- | --- |
| Организация спортивной направленности Кемеровской области: |  |
| 1. **Информационная доступность**    1. Достаточно ли необходимой информации размещено на сайте и стендах учреждения? | * да * нет |
| * 1. Доступно ли взаимодействия с учреждением, по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов? | * да * нет |
| * 1. Проводятся ли в учреждении родительские собрания? | * да * нет |
| * 1. Пользуетесь ли Вы (Ваш ребенок) Интернет-сайтом учреждения? | * да * нет |
| 1. **Удовлетворенность качеством услуги**    1. Вы удовлетворены работой спортивной школы? | * да * нет |
| * 1. Вас устраивает профессионализм и компетенция тренера? | * да * нет |
| * 1. Рекомендуете ли Вы свою спортивную школу знакомым? | * да * нет |
| 1. **Вежливость персонала**    1. Испытываете ли Вы трудности в общении с персоналом учреждения? | * да * нет |
| * 1. Комфортно ли Вы чувствуете себя в учреждении? | * да * нет |
| * 1. Доброжелательно ли разговаривают с Вами при обращении в учреждение по телефону? | * да * нет |
| 1. **Условия занятий** | * да * нет |
| * 1. Прилегающая территория освещена и благоустроена? | * да * нет |
| * 1. Вас устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ)? | * да * нет |
| * 1. Хватает ли в учреждении спортивного оборудования и инвентаря? | * да * нет |
| * 1. Устраивают ли Вас места для переодевания и хранения вещей? | * да * нет |
| 1. **Наличие условий организации обучения, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**    1. Обустройство входа (выхода) в учреждение пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здание и на лифтовых площадках | * да * нет |
| * 1. Наличие возможности для самостоятельного перемещения внутри учреждения (в том числе для передвижения в креслах-колясках) | * да * нет |
| 1. **Причины выбора данного учреждения**    1. Учреждение удобно расположено | * да * нет |
| * 1. Высокие спортивные результаты | * да * нет |
| * 1. Престижная спортивная школа | * да * нет |
| * 1. Ваш вариант |  |
| Вид спорта |  |
| Год поступления в школу: |  |
| Ваши предложения по улучшению работы учреждения: |  |

Приложение №4

к Порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями

**ФОРМА**

**Отчета о результатах проведенного социологического исследования, направленного на определение уровня**

**удовлетворенности населения качеством услуг**

Информация

о результатах анкетирования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг,

предоставляемых учреждениями

Наименование учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата проведения анкетирования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество респондентов (учащихся) учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  вопроса | Ответы | | | |
| ДА | | НЕТ | |
| человек | % | человек | % |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |

Ответственный за обработку анкет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

1 Количество учащихся учреждения указывается по состоянию на дату проведения анкетирования

Приложение №3

к Порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по обработке результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями**

Для определения результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными департаменту молодежной политики и спорта Кемеровской областинеобходимо:

* 1. проверить объем выборки, необходимой для получения достоверных результатов анкетирования;
  2. проверить наличие ответов на все вопросы анкеты, заполненной респондентов.

1. Результаты обработки анкет отражаются в сводных таблицах:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  вопроса | Ответы | | | |
| ДА | | НЕТ | |
| человек | % | человек | % |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |

* 1. В графах «человек» прописывается количество человек, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.
  2. В графе «%» отражается доля человек, давших из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:

Д=А/В\*100%, где:

Д – доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;

А – количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответов.

В – общее количество респондентов (человек), принявших участие в анкетировании.

Приложение №2

к Порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями

**ПРАВИЛА**

**заполнение анкет**

1. Каждый участник опроса должен заполнять анкету самостоятельно. От степени искренности и точности ответов на вопросы анкеты зависит правильность и актуальность разработанных рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности учреждений.
2. Анкеты содержат закрытые (предполагающие готовые варианты ответов) вопросы.
3. При ответе на вопрос необходимо поставить отметку в графе одного из предложенных вариантов ответа, который соответствует мнению респондента.