



ИНФОНИКА

контакт-центр

орбита деловых контактов

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ КОМПАНИИ ИНФОНИКА

независимой оценки качества услуг предоставляемых подведомственными
Министерству спорта Камчатского края, организациями, оказывающими
социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

Отчет составлен в соответствии с методическими рекомендациями МС РФ

от 19.03.2013 по приказу №121;

редакция отчета от 18 декабря 2019 года

генеральный директор Е.В.Чайников
mail@infoniika.net

Оценка проводилась независимой организацией «Инфоника», ООО.

Ни компания, ни руководство компании не представляют интересов какой-либо организации оказывающими социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, подведомственных Министерству спорта Камчатского края, осуществляющих деятельность, участвующей в исследовании или людей, связанных с ними прямо или косвенно, способных спровоцировать конфликт интересов и повлиять на объективность результатов исследования.

Цель проведенного исследования – получение сводных объективных данных о качестве оказания услуг данными организациями на территории Камчатского края.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями осуществлялся по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения и предоставленных Министерством спорта Камчатского края;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (спортсменов, занимающихся, родителей и тренеров).

Для оценки показатели разделены на группы и сведены в таблицы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на официальном сайте.

Организационно-методологические аспекты исследования

Документы: ПРИКАЗ от 13 мая 2016 г. № 527 Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта.

Аудитория: генеральной совокупностью, из которой происходил отбор респондентов и на которую происходит распространение полученных результатов, являются пользователи услуг из числа спортсменов, занимающихся, родителей, тренеров и преподавателей оцениваемых учреждений Камчатского края по состоянию на период октябрь/декабрь 2019 года

Методы сбора данных:

- 1) персональный опрос респондентов по заранее разработанной анкете;
- 2) анализ официального сайта физкультурно-спортивных учреждений.

Способ сбора данных: персональное и интернет интервьюирование.

Время проведения полевого этапа: Период опроса: с 23 сентября 2019 г. по 14 декабря 2019 г.

Место сбора данных: интернет-канал по адресу: <http://kamtv.ru/ls20/index.php>; личный опрос.

Анкета: структурированная анкета с закрытыми, открытыми вопросами с оценочным вариантом ответа, предназначенная для заполнения респондентом при персональном и интернет опросе.

Контроль качества полученной информации:

- 1) визуальный – осуществляется контролёром во время проведения полевого этапа;
- 2) оценочно-корректировочный – осуществляется оценка корректности и корректировка данных в электронном массиве (проверка правильности и логичности введённой информации).

Предложение об участии в опросе было сделано 2610 респондентам. Из них согласились участвовать 2105 человек, без разделения по половозрастным признакам.

1. Независимая оценка качества работы организаций, подведомственных Министерству спорта Камчатского края, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, показала следующие данные:

Таблица 1.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГАУ СШОР «МОРОЗНАЯ» <http://moroznaya.kamch.sportsng.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				152
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	8,57
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации			10	9,6
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	10		9,8	
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).	10		9,3	
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.	10		9,6	
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)	10		9,5	
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения	10		9,8	
8.	Уровень компетентности работников учреждения	10		9,8	
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.	10		9,8	
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.	10		7,8	
	Итоговая оценка			100	93,57

Таблица 1.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГАУ СШОР тхэквондо <http://kamtaekvondo.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				166
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	7,86
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,9
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	10
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,5
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,8
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,8
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	10
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,9
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	10
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	8,9
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГАУ СШОР по плаванию <http://kamplavanie.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетирiuемых				173
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	7,86
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,5
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	10
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,6
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,5
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,4
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,5
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,5
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,7
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	7,5
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.4. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГАУ СШОР по ЗВС <http://kambiathlon.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	Максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				161
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	5
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,9
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	10
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,6
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,9
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,9
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,9
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,9
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,9
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	9,1
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.5. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГАУ СШ по сноуборду <http://kamsnowboard.ru>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				161
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	1,4
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	10
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	9,9
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,6
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,8
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,8
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,8
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,7
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,9
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	7,1
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
 КГБУ ЦСП по АВС <https://adaptive89.kamch.sportsng.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				232
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	6,43
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,9
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	10
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,9
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,9
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	10
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	10
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	10
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,9
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	8,7
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.7. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГБУ СШОР единоборств <http://edinoborstva-kamchatka.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				275
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	2,14
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,9
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	10
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,9
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,9
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,9
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	10
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	10
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	10
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	9,6
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.8. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГБУ СШ по футболу <http://www.kam-sport.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетирiuемых				150
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	9,29
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,7
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	9,9
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,5
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,4
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,5
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,8
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	10
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,8
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	6,9
	Итоговая оценка				100

**Таблица 1.9. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГБУ СШ «Палана» <http://school-palana.kamch.sportsng.ru/>**

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	Максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				167
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	2,14
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,8
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	10
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,7
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,9
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,6
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,7
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,7
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,7
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	8,2
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.10. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГБУ СШ по хоккею <https://kamhockey.ru/>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				163
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	9,29
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,9
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	9,9
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,3
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,5
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,8
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,9
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,6
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	0
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.11. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГАУ СШОР «Эдельвейс» <http://www.edelweis-kam.ru>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	Максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетирруемых				150
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	8,57
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,7
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	9,6
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	8,7
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,2
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,2
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,9
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,8
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,9
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	7,6
	Итоговая оценка				100

Таблица 1.12. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:
КГАУ ФОК «Радужный» <http://elizovofok.ru>

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения	Максимальное значение	оценка
1	2	3	4	5	6
	Количество анкетированных				155
1.	Полнота и актуальность информации об учреждении: наименование учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения учреждения, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности учреждения, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения.	сайт	баллы	10	5
2.	Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	анкеты		10	9,5
3	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)			10	10
4.	Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).			10	9,6
5.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта.			10	9,7
6.	Обеспечение безопасности учреждения (охрана, медицинское сопровождение, соблюдение техники безопасности)			10	9,6
7.	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения			10	9,7
8.	Уровень компетентности работников учреждения			10	9,8
9.	Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.			10	9,7
10.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.			10	4,1
	Итоговая оценка			100	86,7

Таблица 2.1. Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями.

По сводным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями, места распределились следующим образом по убыванию от лучшего к худшему, (абсолютное выражение).

Место по рейтингу	Наименование учреждения	Оценка баллы
	максимальная оценка	100
1	Спортивная школа олимпийского резерва тхэквондо	95,66
2	Спортивно–адаптивная школа по паралимпийским и сурдлимпийским видам спорта на базе ЦСП АВС	94,73
3	Спортивная школа по футболу	93,79
4	Спортивная школа олимпийского резерва «Морозная»	93,57
5	Спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта	93,1
6	Спортивная школа олимпийского резерва «Эдельвейс»	92,17
7	Спортивная школа олимпийского резерва по плаванию	92,06
8	Спортивная школа олимпийского резерва единоборств	91,34
9	Спортивная школа «Палана»	88,44
10	Спортивная школа по сноуборду	87
11	Спортивная школа на базе ФОК "Радужный"	86,7
12	Спортивная школа по хоккею	86,19

Диаграмма 1. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

По сводным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями.

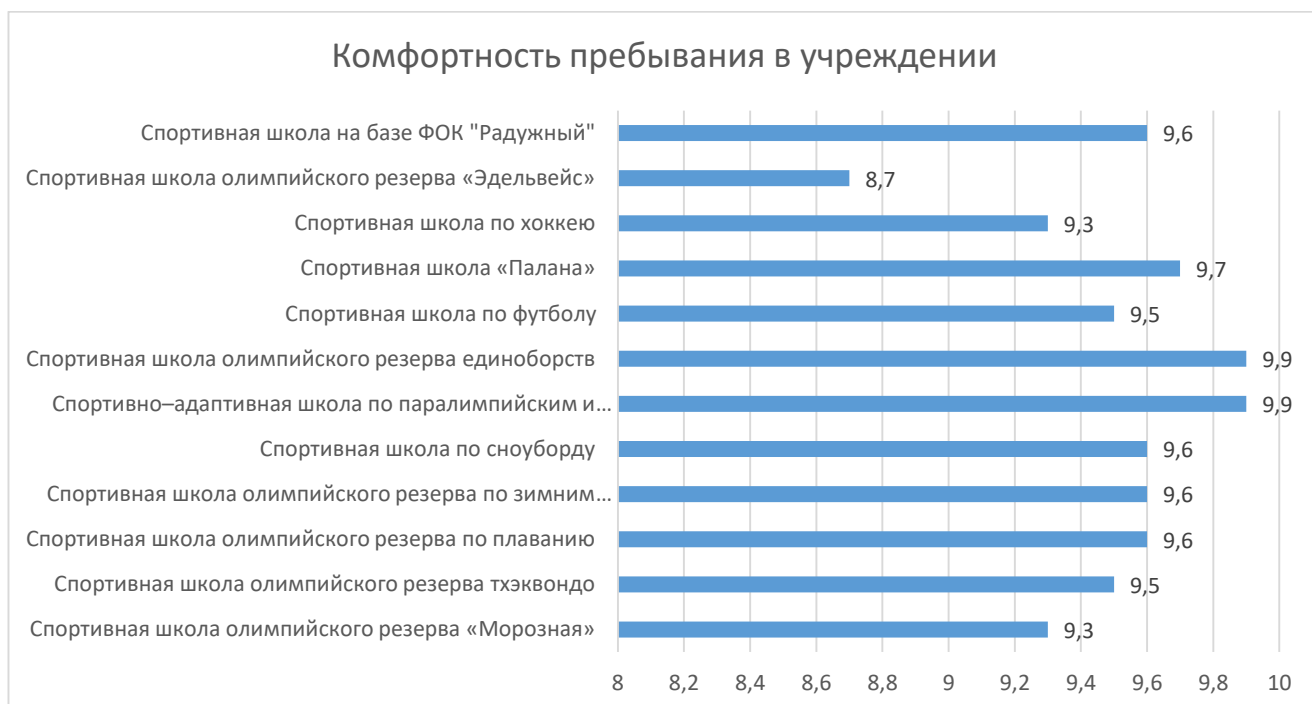


Диаграмма 2. Оценка доброжелательности персонала.

По сводным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями.



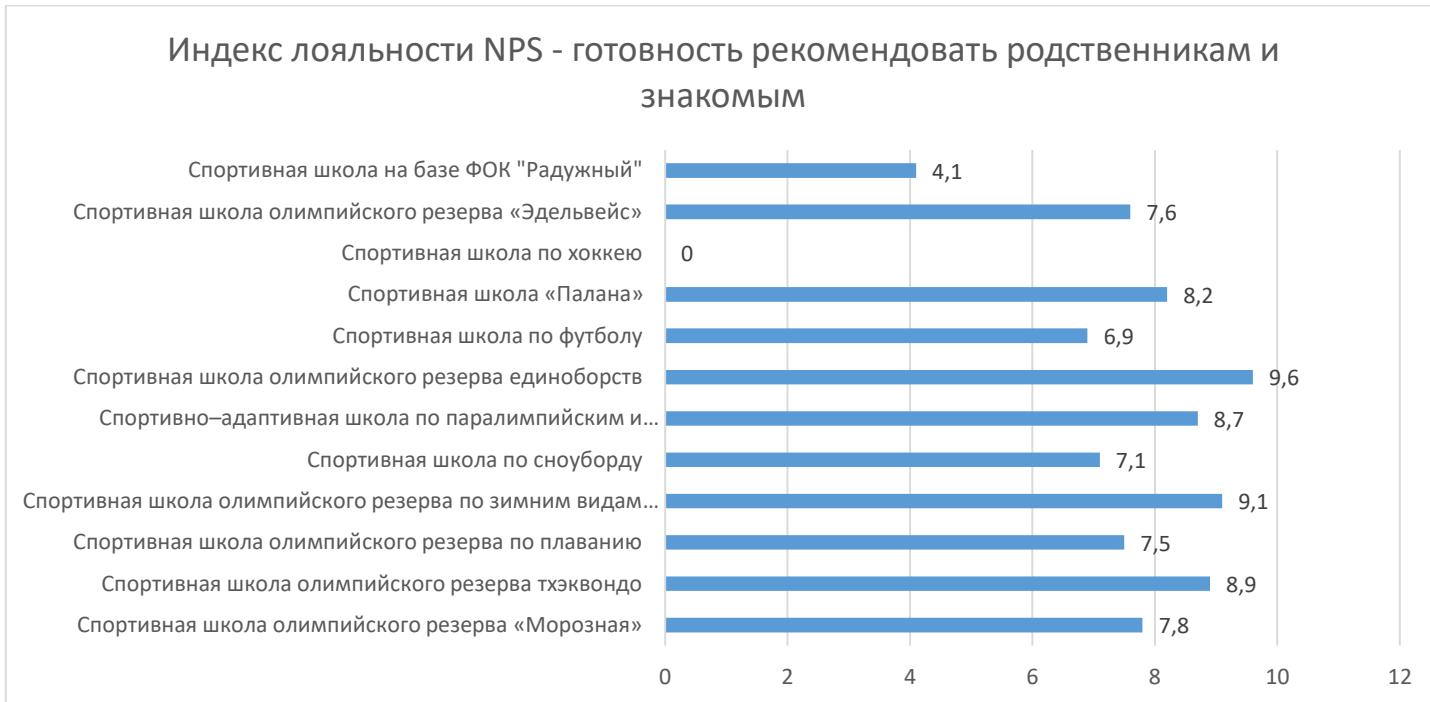
Диаграмма 3. Оценка удовлетворенности качеством деятельности учреждений в целом.

По сводным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями.



Диаграмма 4. Оценка лояльности получателей услуг.

По сводным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями.



Выводы:

По показателю: Полнота и актуальность информации об организации: наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и электронный адрес, схема размещения организации, режим и график работы. Информация об основных направлениях деятельности, о проводимых спортивных мероприятиях, о спортивных достижениях спортсменов. Информация о руководителе, состав работников, тренеров, их квалификация и опыт работы, спортивные достижения

1. Произвести наполнение сайтов учреждения с самыми низкими значениями **Спортивная школа по сноуборду, Спортивная школа «Палана».**
2. Практически на всех сайтах провести наполнение актуальными данными, очень низкое количество актуальных данных по гос. заданиям, планы и отчеты о финансово-хозяйственной деятельности и т.п.;
3. Добавить отчет о результатах деятельности организации в соответствии с формой, утвержденной приказом Министерства спорта Камчатского края от 05.05.2015 № 352 «Об утверждении формы отчета о результатах деятельности краевых государственных автономных и бюджетных учреждений, подведомственных Министерству спорта и молодежной политики Камчатского края и об использовании закрепленного за ними государственного имущества», есть учреждение у кого этот отчет есть, но он устаревший;
4. Добавить или обновить недостающую информацию по учреждениям: о тренерском составе и их квалификации, о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии).

По показателю: Доступность взаимодействия с работниками учреждения по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

В целом по всем организациям этот показатель находится на достаточно высоком уровне. Рекомендации:

1. Своевременно размещать на сайте учреждений информацию об изменениях в сведениях об организации и другой контактной информации;

По показателю: Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей социальных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

В целом по всем организациям этот показатель находится на достаточно высоком уровне. Рекомендации:

1. Размещать на сайте учреждений более полную информацию об обращениях, жалобах, и отзывах от получателей услуг;
2. На многих сайтах отсутствует информация о Порядке обращения граждан в организацию.
3. У большинства сайтов не доработан раздел Форма обращения граждан, необходимо провести доработку.

По показателю: Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания спортсменов и работников организации.

Ни у одной организации на сайте нет данных по наличию в организации квалифицированных специалистов, обеспечивающих проведение оздоровительной работы со спортсменами (медицинские работники)

Рекомендации:

1. Разместить на сайте учреждений соответствующую информацию, либо указать, что данный специалист не предусмотрен организационной структурой учреждения;

По показателю: Комфортность пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, спортивные и тренировочные помещения, санитарно-гигиенические помещения, чистота помещений).

В целом по всем организациям этот показатель находится на достаточно высоком уровне. Рекомендации:

Рекомендации:

1. Продолжить работу по созданию комфортных условий пребывания в местах проведения тренировочных занятий.
2. Регулярно проводить косметический ремонт и следить за соблюдением санитарно-гигиенических норм в спортивных и тренировочных помещениях.

По показателям: Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения и Уровень компетентности работников учреждения.

В целом по всем организациям этих показателей находиться на достаточно высоком уровне.

По показателю: Удовлетворенность качеством деятельности учреждения в целом.

В целом по всем организациям этих показателей находиться на достаточно высоком уровне. Что свидетельствует о квалифицированном управлении на местах и в целом по данному направлению социальных услуг населению на территории Камчатского края.

По показателю: Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

В целом по 9 организациям этот показатель находиться на достаточно высоком уровне.

Серьезное снижение наблюдается у Спортивной школы по хоккею, по факту у них даже отрицательное значение, для данного показателя, такое допускается, это свидетельствует о высоком количестве критики со стороны пользователей услуг, также довольно низкий показатель лояльности у Спортивной школы на базе ФОК «Радужный» и Спортивной школы по футболу.

Рекомендации:

1. Провести более тщательную работу с получателями услуг с целью определения причин низкой лояльности.
2. Ликвидировать или снизить факторы, влияющие на отрицательную лояльность.