

ПРОТОКОЛ № 1

по подведению итогов социологического опроса
на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных
услуг МАУ «ФОК «Олимп» в 2022 году

г. Лысково

26.09.2022 г.

Повестка дня:

1. Подведение итогов социологического опроса населения по оценке доступности и качества оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых МАУ «ФОК «Олимп».

Присутствовали:

1. Кынин Борис Алексеевич - директор МАУ «ФОК «Олимп».
2. Гаврилова Ольга Александровна - заместитель директора МАУ «ФОК «Олимп» по учебно-спортивной работе – ответственный за проведение социологического опроса.

По данному вопросу слушали:

Гаврилову Ольгу Александровну, заместителя директора по учебно-спортивной работе, которая довела информацию о проведении социологического опроса потребителей услуг Физкультурно-оздоровительного комплекса и полученных по итогам опроса результатах.

Нормативно-правовое обоснование проведения социологического опроса:

Приказ начальника отдела культуры, развития спорта и туризма Лысковского муниципального округа Нижегородской области от 18 августа 2022 г. № 30 «О порядке проведения социологического опроса на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных услуг автономными и бюджетными учреждениями культуры, дополнительного образования и спорта, подведомственными отделу культуры, развития спорта и туризма администрации Лысковского муниципального округа Нижегородской области», постановление администрации Лысковского муниципального округа от 06.09.2021 № 1370 «Об утверждении Порядка проведения ежегодной оценки потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ) и учёта результатов оценки при формировании бюджета Лысковского муниципального округа на очередной финансовый год и плановый период».

Сроки проведения социологического опроса: 20 сентября 2022 года - 26 сентября 2022 года.

Цель проведения социологического опроса: сбор и анализ информации по вопросам качества и доступности оказания муниципальных услуг оказываемых учреждением, подведомственным ОКРСиТ.

Объект социологического опроса: работники Муниципального автономного учреждения «Физкультурно-оздоровительный комплекс «Олимп».

Метод сбора информации при проведении социологического опроса: анкетирование.

Число респондентов, принявших участие в опросе: 101 человек.

Число опросных листов, признанных недействительными: 0

Число записей в опросном листе, оказавшихся недействительными: 0

Количество голосов по каждому варианту ответа на вопрос (вопросы): 101

1. Общие данные

Пол	Количество опрашиваемых, чел.	Кол-во опрашиваемых в процентном соотношении
Мужской	49	48,5%
Женский	52	51,5%

Возраст	Количество человек	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
18-35 лет	35	34,7%
36-55 лет	47	46,5%
Старше 55 лет	19	18,8%

Образование	Количество опрошенных, чел.	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
Среднее	11	10,9%
Среднее специальное	24	23,7%
Незаконченное высшее	13	12,9%
Высшее	53	52,5%

2. Количественные показатели

Оценка посещаемости учреждения

Регулярность посещения учреждения	Количество опрошенных, чел.	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
Ежемесячно	72	71,3%
Несколько раз в год	23	22,7%
Не более 1 раза в год	5	5%
Не более 1 раза в 3 года	1	1%

3. Качественные показатели

Вопросы о соответствии муниципальных услуг требованиям качества.

Ориентировочные значения баллов по критерию «Удовлетворенность»:

«5» – полностью удовлетворён, «4» – вполне удовлетворён, «3» - скорее удовлетворён, чем не удовлетворён, «2» – скорее не удовлетворён, чем удовлетворён; «1» – не удовлетворен.

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
1. Удовлетворены ли Вы уровнем информирования населения Лысковского муниципального округа о режиме работы ФОК «Олимп», его деятельности и предоставляемых услугах:	5	79	78.2%
	4	20	19.8%
	3	2	2%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
2. Удовлетворены ли Вы уровнем компетентности и профессионализма тренеров и педагогов ФОК «Олимп»:	5	75	74,3%
	4	25	24,7%
	3	1	1%
	2	-	-

	1	-	-
--	---	---	---

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
3. Удовлетворены ли Вы уровнем компетентности администрации и обслуживающего персонала ФОК «Олимп» с посетителями разных возрастных категорий:	5	81	80,2%
	4	18	17,8%
	3	2	2%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
4. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническим состоянием ФОК «Олимп» (чистота, освещение, влажность, температура воздуха):	5	84	83,2%
	4	16	15,8%
	3	1	1%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
5. Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы ФОК «Олимп» (наличие бассейна, футбольной (волейбольной) площадки, ледового катка, тренажерных комнат, необходимого спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, тренажеров и др.):	5	80	79,2%
	4	17	16,8%
	3	4	4%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
6. Удовлетворены ли Вы качеством учебно-тренировочного процесса в ФОК «Олимп»:	5	80	79,2%
	4	12	11,9%
	3	9	8,9%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по	Количество голосов в
--------------------	------	-----------------------	----------------------

		каждому баллу	процентном соотношении
7. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг населению в ФОК «Олимп» (посещение тренажерного зала, бассейна, массового катания на коньках и др.):	5	81	80,2 %
	4	17	16,8%
	3	3	3%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
8. Удовлетворены ли Вы разнообразием и периодичностью спортивных мероприятий, проводимых на базе ФОК «Олимп»	5	80	79.2%
	4	17	16.8%
	3	4	4%
	2		
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
9. Удовлетворены ли Вы качеством и количеством предоставляемых физкультурно-оздоровительных услуг для льготных категорий граждан (посещение тренажерного зала, бассейна, массового катания):	5	79	78.2%
	4	18	17.8%
	3	2	2%
	2	2	2%
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
10. Удовлетворены ли Вы уровнем доступности и оперативности обратной связи с администрацией ФОК «Олимп» (с использованием телефонной связи, через интернет-ресурсы, личное обращение в учреждение):	5	86	85.1%
	4	14	13.9%
	3	1	1%
	2	-	-
	1	-	-

Анализ ответов опрошенных лиц по количественным показателям позволяет сделать следующие выводы.

Согласно ответам опрошенных лиц, большая часть являются постоянными посетителями МАУ «ФОК «Олимп». К числу тех, которые посещают учреждение не более 1 раза в год и реже относится менее 6 % респондентов.

Анализ ответов опрошенных лиц по качественным показателям позволяет сделать следующие выводы.

По мнению большинства опрошенных лиц, информирование населения Лысковского муниципального округа о режиме работы, деятельности и предоставляемых услугах Физкультурно-оздоровительного комплекса «Олимп» находится на высоком уровне и указывает на хороший уровень удовлетворенности, 78% - полностью удовлетворены.

Более 74% респондентов оценивают степень компетентности и профессионализма работников Физкультурно-оздоровительного комплекса «Олимп» на высоком уровне, что свидетельствует о хорошем показателе удовлетворенности.

Согласно ответам, респонденты на 80% удовлетворены уровнем компетентности администрации и обслуживающего персонала Физкультурно-оздоровительного комплекса «Олимп» с посетителями разных возрастных категорий.

По мнению большинства опрошенных лиц санитарно-гигиеническое состояние Физкультурно-оздоровительного комплекса находится на хорошем уровне, 83% оценили на 5 баллов санитарно-гигиеническое состояние МАУ «ФОК «Олимп».

Согласно результатам опроса более 79% респондентов удовлетворены состоянием материально-технической базы МАУ «ФОК «Олимп».

В этом же диапазоне 79% находится число удовлетворенных качеством учебно-тренировочного процесса в ФОК «Олимп».

По мнению большинства опрошенных лиц, качество предоставляемых услуг населению в ФОК «Олимп» находится на высоком уровне, 80% полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Согласно результатам опроса более 79% респондентов полностью удовлетворены разнообразием и периодичностью спортивных мероприятий, проводимых на базе ФОК «Олимп».

Степень удовлетворенности в вопросе качества и количества предоставляемых физкультурно-оздоровительных услуг для льготных категорий граждан составила: 78% полностью удовлетворены, 17% вполне удовлетворены.

Согласно анкетированию более 85% полностью удовлетворены уровнем доступности и оперативности обратной связью с администрацией ФОКа «Олимп».

Таким образом, проведенный социологический опрос населения по оценке доступности и качества оказываемых муниципальных услуг в сфере спорта, предоставляемых МАУ «ФОК «Олимп» показал, что средний уровень удовлетворённости от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) составил 47,3 соответствует хорошему уровню удовлетворённости качеством и доступностью оказания муниципальных услуг.

Работа МАУ «ФОК «Олимп», по результатам анкетирования находится на хорошем уровне удовлетворенности.

Все пожелания по улучшению доступности и качества оказываемых услуг МАУ «ФОК «Олимп» будут рассмотрены и учтены.

Постановили:

1. Социологический опрос на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных услуг МАУ «ФОК «Олимп» в 2022 году признать состоявшимся.
2. Считать средний уровень удовлетворённости от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) 47,3 как хороший уровень удовлетворённости потребителей муниципальными услугами МАУ «ФОК «Олимп» в 2022 году.

Директор МАУ «ФОК «Олимп»

Заместитель директора по
Учебно-спортивной работе

Кынин Б.А.

Гаврилова О.А.

Консультант ОКРСИ

Утверждаю:

Начальник ОКРСИ



Латышова Н.А.

/Латышова Н.А./

Капанова И.А.

/Капанова И.А./