УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета
при Исполнительном комитете
муниципального образования
город Набережные Челны
Г.Ю. Гусева
09.11. 2026 года

О Т Ч Е Т

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях физкультуры и спорта города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2026г.

Согласно плану Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны на 2026 год в период с 12 октября по 24 октября 2026 года состоялась независимая оценка качества условий (далее – НОКУ) оказания услуг учреждениями в сфере физкультуры и спорта.

Цель: выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении образовательных услуг учреждениями физкультуры и спорта и определить пути их разрешения.

Задачи:

– организовать в учреждениях физкультуры и спорта сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления потребителям услуг в сфере физкультуры и спорта;
– повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых услуг;
– выявить положительные тенденции в развитии учреждений физкультуры и спорта, обозначить «риски» и пути их минимизации;
- сформировать рейтинг учреждений физкультуры и спорта по предоставлению услуг потребителям в сфере физкультуры и спорта, значимого для широкого круга заинтересованных пользователей: посетителей, родителей, руководства учреждений физкультуры и спорта, муниципального органа управления физкультуры и спорта.

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральный Закон №392-ФЗ от 05.12.2017 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания», Приказ от 13 марта 2019 г. N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Согласно решениям Общественного Совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны от 06.10.2026 года протокол №3
- утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными учреждениями физкультуры и спорта: с 12 октября по 24 октября 2026 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);
–определен перечень учреждений физкультуры и спорта для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере физкультуры и спорта;
– утверждены критерии НОК условий оказания услуг;
– определен оператор по проведению НОК условий оказания услуг – председатель Набережночелнинской городской профсоюзной организации работников культуры
председатель Набережночелнинской городской и районной организации общественной организации - Татарской республиканской организации Российского профсоюза работников культуры на условиях благотворительности;
– определены задачи перед оператором, председателем и членами рабочих групп: добровольными народными экспертами и волонтерами (в количестве 7 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления услуг в сфере физкультуры и спорта осуществлялась по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	**Наименование общих критериев оценки**	**Максимальное интегральное значение критерия по одной организации**	**Значимость показателя**	**Значение показателя с учетом его значимости**
1	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг	100 баллов	50%/50%	100 баллов
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30%	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников общеобразовательной организации	100 баллов	40%/40%/20%	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50%	100 баллов
Итого			**100%**	**100 баллов**

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

I. Открытость и доступность информации об организации (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов организации, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов УК) – 100% - 100 баллов:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации :

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». (20% - 20баллов)

II. Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания ее предоставления (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов УК, очное –визуальное изучение отчетно-статистических документов организации) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. (50% - 50 баллов)

III. Доступность услуг для инвалидов – 100% - 100 баллов:

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (30% - 30 баллов)

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников УК (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей и родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (20% - 20 баллов)

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (30% - 30 баллов)
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (20% - 20 баллов)
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (50% -- 50 баллов).

Охват организаций физкультуры и спорта НОК в отчетном году составил **100%** удельного веса от общего числа организаций, подлежащих проверке НОК.

Общий уровень удовлетворенности условиями организации услуг в муниципальном образовании город Набережные Челны составил **81** балл.

В процедурах проведения НОК условий оказания услуг были использованы различные формы получения достоверной информации:
- контент-анализ информации на официальных сайтах организации, на информационных стендах и табличках;
- изучение статистических документов, отчетов о результатах самообследования в организации;
- визуальный осмотр состояния кабинетов учреждениях физкультуры и спорта, внутренних помещений и дворовой территории учреждений физкультуры и спорта;
- наблюдение на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в учреждениях физкультуры и спорта;
- изучение мнения администрации учреждениях физкультуры и спорта на предмет качества условий предоставления услуг учреждений физкультуры и спорта;
- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;
- анкетирование посетителей, родителей, законных представителей получателей образовательных услуг.

Социологическое исследование на основе анкетирования посетителей получателей услуг проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки – 20% респондентов от общего числа посетителей организации. Анкетированием было охвачено **1448** респондентов из которых мужчин – **518** человек, женщин – **930** человек.

Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг 16 учреждений физкультуры и спорта по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **6339** баллов из **8000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **79,2%** от общего числа максимальных баллов.

В том числе по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	По совокупным результатам общих критериев оценки по	Интегральное значение критерия	% (от максимального

	муниципальному образованию	по муниципальному образованию (в баллах)	интегрального значения критерия по муниципальному образованию)
1	По результатам оценки открытости и доступности информации об УК и УЗИ	100 баллов	100%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	100 баллов	100%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	100 баллов	100%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников УК и УЗИ	100 баллов	100%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	100%

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг учреждений физкультуры и спорта по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, компетентности и вежливости, удовлетворенности качеством оказания услуг.
Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев УФК по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждому УФК	Уровень	Коли-чество УФК	№ организаций общего образования
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптималь-ный	16	*Средний балл – 100 баллов* все учреждения
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Менее 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет

<u>В сумме 5-ти показателей НОК</u> условий **<u>образовательной деятельности среди 16 учреждений физкультуры и спорта выявлено:</u>**

Все 16 учреждений показали результат от 91,2 баллов до 100 баллов.
что составляет 100% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

Итоговая таблица результатов НОК 2026

№п	Наименова-ние организаций	Открытость и доступность информации (max 100 баллов)	Комфортность условий (max 100 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (max 100 баллов)	Доброжелательность, вежливость работников (max 100 баллов)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтинг
1	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин»	100	100	100	100	100	500	100	1
2	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа №12»	100	100	100	100	100	500	100	1
3	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо»	100	100	100	100	100	500	100	1
4	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский»	97	100	100	100	100	497	99,4	2
5	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Виктория»	98	97	100	100	100	495	99	2
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева»	96	99	100	99	99	493	98,6	3
7	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Этюд»	96	100	100	95	100	491	98,2	4
8	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева	97	92	100	100	100	489	97,8	5

9	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Строитель»	98	97	98	98	98	489	97,8	6
10	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы»	94	99	100	97	98	488	97,6	7
11	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Челны»	83	98	100	100	100	481	96,2	8
12	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа №10»	74	100	100	98	100	472	94,4	9
13	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан»	100	100	70	100	100	470	94	10
14	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Заря»	100	100	70	100	100	470	94	10
15	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Комсомолец»	82	89	100	98	100	469	93,8	11
16	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа №11»	71	88	100	97	100	456	91,2	12

Результаты проведения НОК условий оказания услуг по каждому из пяти блоков основных критериев качества предоставления услуг учреждений физкультуры и спорта .

I. По первому блоку **«Открытость и доступность информации об учреждений физкультуры и спорта»** (на основе информации, размещённой на сайте организации).

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785, предполагает повышение роли интернет - представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты учреждений физкультуры и спорта служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в организации, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убеждают их в высокой репутации учреждения физкультуры и спорта и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов учреждений физкультуры и спорта учитывались:

-информативность сайта организации (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

-наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией организации, посетителями учреждений физкультуры и спорта).
-пользовательская доступность и мобильность сайта организации.

Исследование интернет-сайтов учреждений физкультуры и спорта осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **1233** баллов из **1600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **77%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **77** баллов.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг учреждений физкультуры и спорта по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации об учреждений физкультуры и спорта**

Показатель результатов по учреждениям физкультуры и спорта - **77** баллов.

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **71** баллов до **100** баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев учреждений физкультуры и спорта по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждому учреждению	Уровень	Коли чество органи заций	№ организации
1.	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	14	*Средний балл –77,7 баллов*
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ-ный	2	*Средний балл – 72,5 балла* это: «Спортивная школа №11», «Спортивная школа №10».
3	Ниже 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*

По результатам обработанных материалов НОК условий деятельности учреждений физкультуры и спорта города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли пять учреждения физкультуры и спорта , что составило 31,2% учреждений культуры: это «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря».

- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 9 учреждений, что составляет 56,2% учреждений: это «Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Строитель», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа «Этюд», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория».

К не эффективному уровню не отнесено ни одно учреждение;

1.1. По показателю «*Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:*

1.1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

Вся информация, размещенная на стендах организаций соответствует установленным нормативам.

1.1.2.«Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)».

Учреждения физкультуры и спорта имеют собственные сайты.

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В полном объеме информацию на официальных сайтах разместили пять учреждений физкультуры и спорта, что составило 31,2 % организаций: это «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря».

1.3. По показателю *«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»*

В целом на сайтах обследованных учреждений физкультуры и спорта, достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты учреждений физкультуры и спорта созданы в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей.

Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах об учреждений физкультуры и спорта, доступность взаимодействия по телефону, по электронной почте, через электронные сервисы сети Интернет, оперативность взаимодействия в части рассмотрения обращений получателей услуг обозначилась в полном объеме (100%) в 5 учреждений физкультуры и спорта это: это «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря».

Информационные ***дефициты*** по первому блоку не выявлены.

Снижение баллов по данному показателю идет по причине неудовлетворенности потребителей услуг (не осведомленность родителей, потребителей услуг).

II. По второму блоку **«Комфортность условий предоставления услуг»** (на основе информации, размещённой на сайте учреждений физкультуры и спорта и при посещении учреждений физкультуры и спорта).

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность

питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **1282** баллов из **1600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **80**% от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг учреждений физкультуры и спорта по совокупности интегральных общих значений критерия **комфортности условий предоставления услуг**

Показатель результатов по учреждений физкультуры и спорта - 80 баллов.

Разбросанность результатов по ДОО колеблется в диапазоне от 88 баллов до 100 баллов.

Из 16 учреждений физкультуры и спорта ни одна организация не набрала баллы ниже 40 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев учреждений физкультуры и спорта по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УК	Уровень	Количество УК	№ ОО
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100	16	*Средний балл –80 баллов* Все учреждения физкультуры и спорта
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*

Лидируют в рейтинге по данному показателю 8 учреждений физкультуры и спорта, что составляет 50% учреждений: это «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Этюд», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря». Эти учреждения физкультуры и спорта набрали по 100 баллов по данному критерию.

В числе ***положительных результатов*** члены Общественного совета отмечают следующее: территория всех учреждений физкультуры и спорта ограждена, отсутствуют

ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех учреждений физкультуры и спорта оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, комфортно, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура. В целом учреждений физкультуры и спорта соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Замыкает рейтинговый список по данному критерию «Спортивная школа №11».

К основным ***дефицитам*** по второму блоку можно отнести следующее:

- требуется капитальный ремонт в «Спортивной школе «Комсомолец»;
- в «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо» нет своего объекта (находятся в здании «Спортивной школы «Этюд»);
- в «СШ №10» нет своего объекта (находятся в здании Женской консультации на ЗЯБи);
- в «СШ №12» нет своего объекта (находятся в здании Театра Кукол, в данный момент их выселили. И где они будут находится не известно. Учебная часть находится в СОШ №44 (техническом помещении), а тренерский состав находятся по всему городу в разных общеобразовательных школах);
- У «КСШ «Тулпар» им. Р.С.Хамадеева - транспорт для перевозки сотрудников и детей из леса, питьевой режим, увеличить раздевальные помещения для занимающихся, благоустройство территории;
- необходимость кафе или буфета в «Спортивной школе олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивной школе олимпийского резерва «Яр Чаллы»;
- необходимость крытого манежа на территории СШОР Строителя для футболистов в «Спортивной школе «Строитель»;
- дефициты по материально – техническому оснащению отмечены в «Спортивной школе олимпийского резерва «Яр Чаллы»;
- необходимость строительства «Дворца единоборств», где можно будет объединить спортивные школы в единую систему.

Рекомендации по блоку критерия **комфортности условий предоставления услуг**:

- рассмотреть возможности устранения дефицитов, выявленных в процедурах НОК.

III. Доступность услуг для инвалидов:

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая

работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **1268** баллов из **1600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **79,2**% от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг учреждений физкультуры и спорта по совокупности интегральных общих значений критерия **доступности для инвалидов**.

Показатель результатов по учреждений физкультуры и спорта 79,2 балла. Разбросанность результатов колеблется в диапазоне от 70 баллов до 100 баллов Из 16 учреждений физкультуры и спорта набраны 100 баллов в 13 учреждениях, что составляет 81%, это «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева», «Спортивная школа «Этюд», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа №11».

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев учреждений физкультуры и спорта по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УФК	Уровень	Количество УФК	№ организации
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100 баллов	14	Средний балл – 80,5 балла
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	2	*Средний балл –70 баллов* «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря»
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	*Средний балл –0 балла* нет

По показателю **«Доступность услуг для инвалидов»** в полном объёме 100 баллов создана в всех 13 учреждениях, это: «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева», «Спортивная школа «Этюд», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа №11».

Максимально приближены к наилучшим условиям (это от 81 до 99 баллов) в 1 учреждении: «Спортивная школа «Строитель». В 2 учреждениях созданы оптимальные условия для инвалидов «Спортивная школа «Заря», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан».

Ниже 40 баллов не набрало ни одно учреждение.
К основным ***дефицитам*** по третьему блоку можно отнести следующее:
- не оборудованы входные группы пандусами;
- нет расширенных дверных проемов;
- отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

Рекомендации по блоку критерия **доступность для инвалидов**:

- создать максимально возможные условия для доступного получения услуг инвалидами.

IV. По четвертому блоку критериев «**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений физкультуры и спорта»** (на основе опроса посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **1287** баллов из **1600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **80,4%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг учреждений физкультуры и спорта по совокупности интегральных общих значений критерия **доброжелательности, вежливости и компетентности работников**.

Разбросанность результатов колеблется в диапазоне от 97 баллов до 100 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УФК	Уровень	Коли-чество учрежде ний	№ организации
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100 баллов	16	*Средний балл – 80,4 балла* все учреждения
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл – 0 балла* нет
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл –0 баллов* нет

Во время посещений учреждений физкультуры и спорта со стороны работников наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Психологический климат в коллективах выстроен на взаимопонимании и уважении. Мнение работников учитывается при разрешении спорных вопросов. В коллективах создана доброжелательная, рабочая атмосфера. 80% родителей отмечают доброжелательность, внимательность и вежливость персонала учреждений физкультуры и спорта в обращении с ними и их детьми.

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений физкультуры и спорта»** составляет **80,4** балла.

Максимальное количество 100 баллов набрали 9 учреждений физкультуры и спорта, что составляет 56,2%, это: «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря».

Средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 7 учреждений, что составляет 43,8%: это «Спортивная школа №11», Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Строитель», «Спортивная школа «Этюд», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева».

К не рациональному уровню не отнесено ни одно общеобразовательное учреждение.

По данному блоку ***дефициты*** не выявлены.

V. По пятому блоку критериев «**Удовлетворенность качеством оказания услуг**» (на основе опроса посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг, социологических исследований).

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.)
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.
Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **1295** баллов из **1600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **81%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.
По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг учреждений физкультуры и спорта по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг**.
Показатель результатов по учреждениям физкультуры и спорта составляет 80,9 балла.
Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев учреждений физкультуры и спорта по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УФК	Уровень	Коли-чество УФК	№ УФК
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100 баллов	16	*Средний балл –100 баллов* все учреждения физкультуры и спорта
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Малоффектив-ный	0	*Средний балл – 0 балла нет*

Во всех учреждениях физкультуры и спорта созданы условия, обеспечивающие качество предоставления услуг. По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен высокий показатель критерия **«Удовлетворенности качеством оказания услуги учреждениями физкультуры и спорта города»** составляет **80,9** баллов.
Лидируют в рейтинге по данному показателю 13 учреждений, это «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Спортивная школа «Этюд», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан» «Спортивная школа «Заря», «Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа №11». Эти учреждения набрали по 100 баллов по данному критерию.
От 81 до 99 баллов набрали три учреждения, это «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Строитель», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева».
- к не эффективному уровню не отнесено ни одно учреждение.
Из 16 дошкольных учреждений физкультуры и спорта ниже 80 баллов качества не набрало ни одно учреждение.
81% респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг, материально-техническим обеспечением учреждений физкультуры и спорта.

81% посетителей учреждений физкультуры и спорта готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

По данному блоку ***дефициты*** не выявлены.

Общий вывод:

Деятельность учреждений физкультуры и спорта муниципального образования город Набережные Челны соответствует требованиям и критериям качества предоставляемых услуг. В каждом учреждении регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для эффективного обслуживания населения. Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых услуг. Информация о предоставляемых услугах размещается на информационных стендах, сайтах учреждений, по линиям обратной связи.

Созданные условия в учреждений физкультуры и спорта муниципального образования город Набережные Челны, согласно опросу потребителей и наблюдению экспертов Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых услуг. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых им услуг – 81%.

Рекомендации:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации запросам и ожиданиям получателей услуг по всем показателям.
2. Разработать и реализовать план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг на 2027 год.
3. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и план мероприятий в сети «Интернет» на официальном сайте организаций до 01.12.2026 года.