

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ГАУ АО «Центр зимних видов спорта»

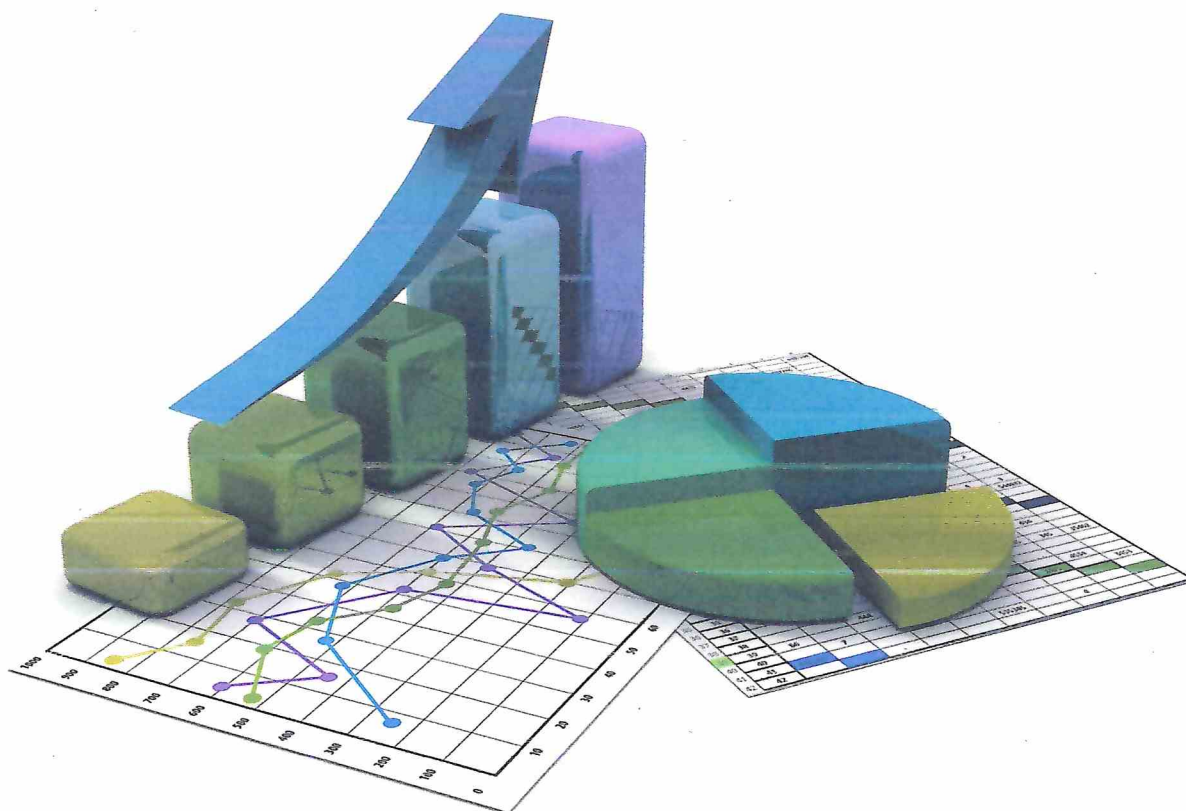
_____ А. К. Охапкин
(подпись)

«2» июня 2026 г.



ОТЧЕТ

об уровне удовлетворенности внешних клиентов обеспечением доступа к информации о
деятельности ГАУ АО «Центр зимних видов спорта»



Астрахань
2026

В целях обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности ГАУ АО «Центр зимних видов спорта» (далее — Учреждение) и исполнения пункта 1.3.1. плана мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность ГАУ АО «Центр зимних видов спорта», утвержденного приказом ГАУ АО «Центр зимних видов спорта» от 07.05.2026 № 51, проведена оценка удовлетворенности клиентов по всем видам доступа к информации о деятельности Учреждения.

Отчет составлен по результатам анкетирования внешних клиентов ГАУ АО «Центр зимних видов спорта» в соответствии с Порядком сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов ГАУ АО «Центр зимних видов спорта», утвержденным Приказом от 04.03.2024 № 10. Анализ анкет (Приложение) проведен отделом организации физкультурных и спортивных мероприятий с целью оценки удовлетворенности внешними клиентами (далее — клиент) доступности, состава и качества информации о деятельности Учреждения. Активность участия в опросе составила 26 человек за период с 06.05.2025 по 06.06.2026.

Опрос клиентов

Учреждения проводился по использованию следующих источников информирования: и состоит из двух разделов:

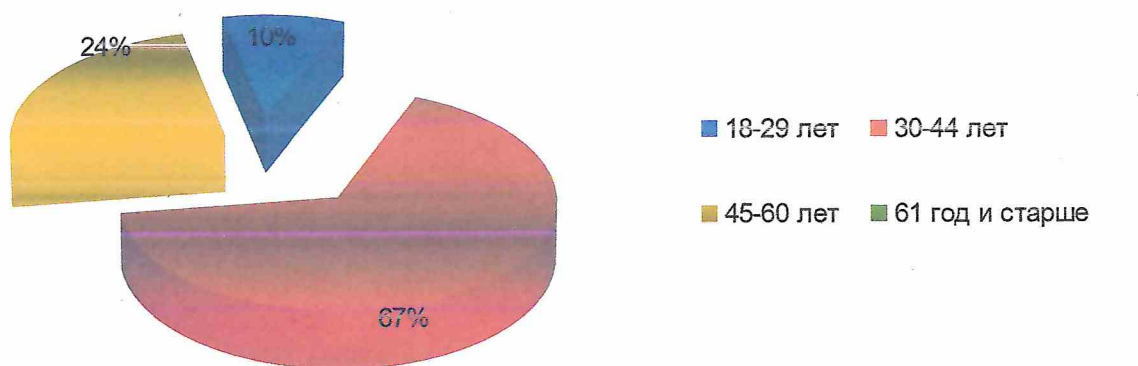
1. Результаты опроса по письменным анкетам.

Профиль участника опроса

Исследование показало, что среди опрошенных внешних клиентов 47.62% составляют женщины, 52.38% мужчины. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей, из возрастной категории 30-44 лет и 45-60 лет (соответственно 52.38% и 23.81% от массива респондентов).

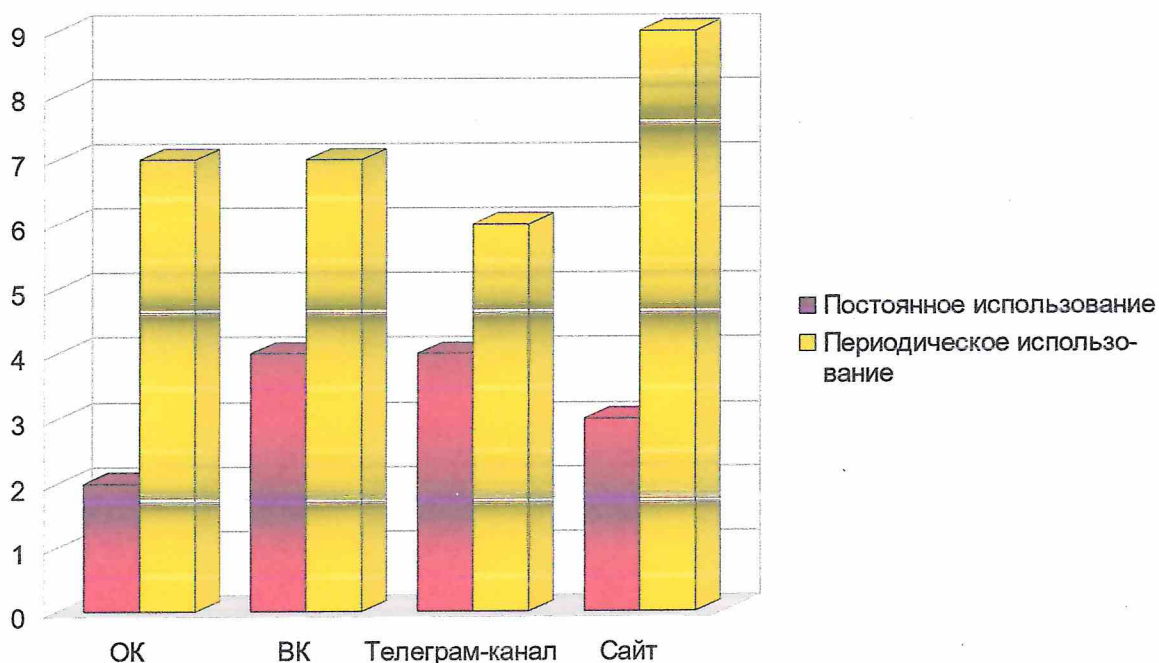
По возрасту

23.81



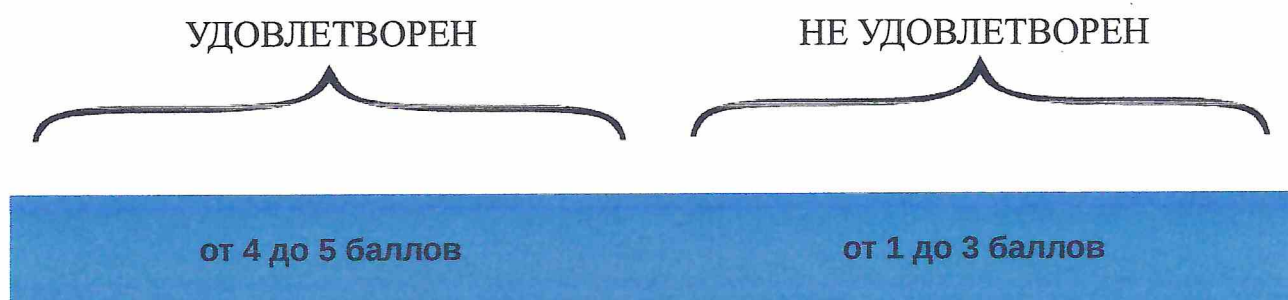
Среднестатистический участник опроса это гражданин Российской Федерации — женщина, возрастом около 30-44 лет.

Востребованность пользователями источников информации

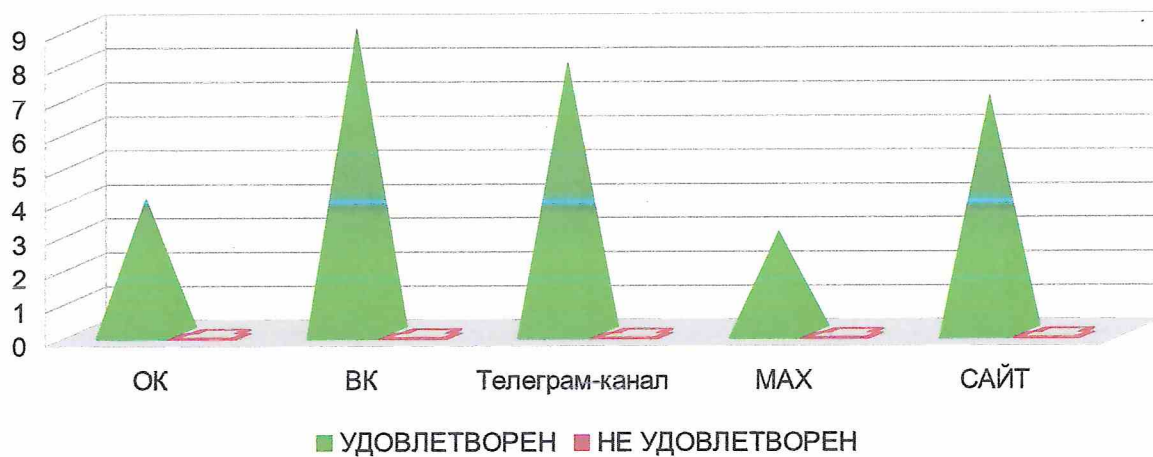


Приведенные выше показатели свидетельствуют о востребованности клиентами двух онлайн-каналов, которые используются ими на постоянной основе, это Телеграм-канал и Сайт Учреждения, социальная сеть «Одноклассники» используется время от времени, что свидетельствует об утрате ее актуальности для участников опроса.

Оцениваемые факторы и степень удовлетворенности

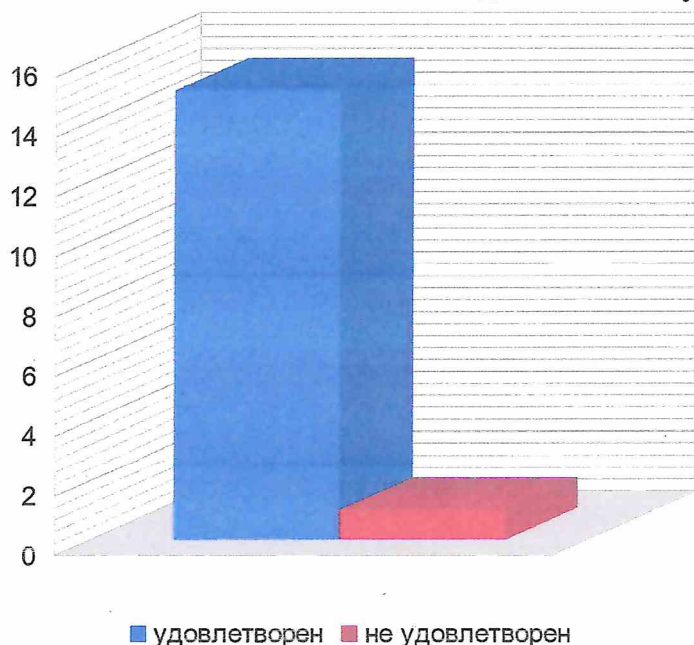


Поиск информации



Доступность, состав и качество информации в целом

о деятельности учреждения

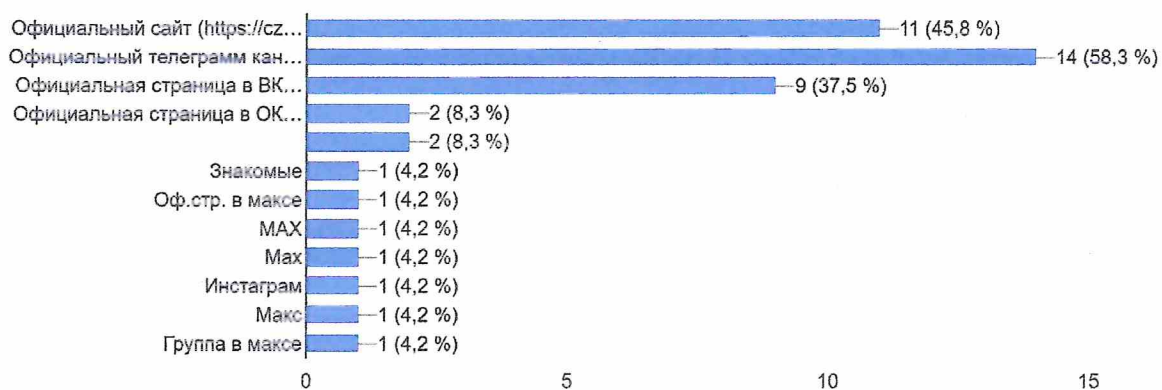


2. Результаты опроса по онлайн анкетам.

Активность участия в опросе составила 24 человека за период с 06.05.2025 по 05.06.2026.

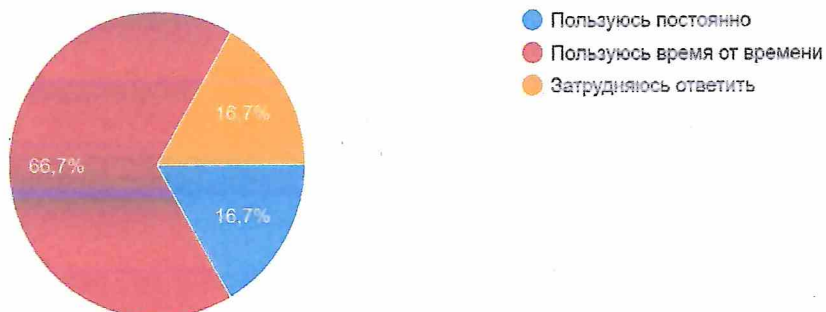
1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ГАУ АО «Центр зимних видов спорта» (далее-Учреждение)? (Любое число ответов)

24 ответа



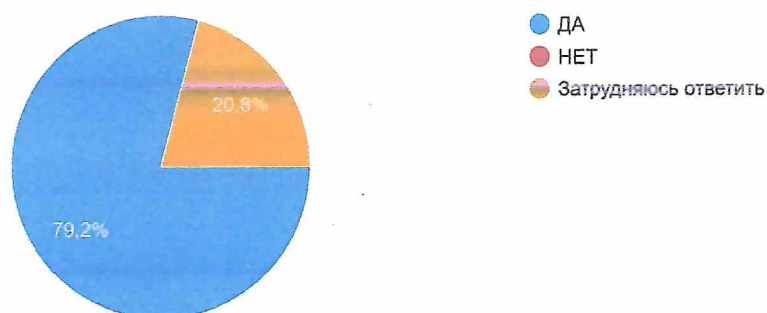
2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Учреждения? (Один ответ)

24 ответа



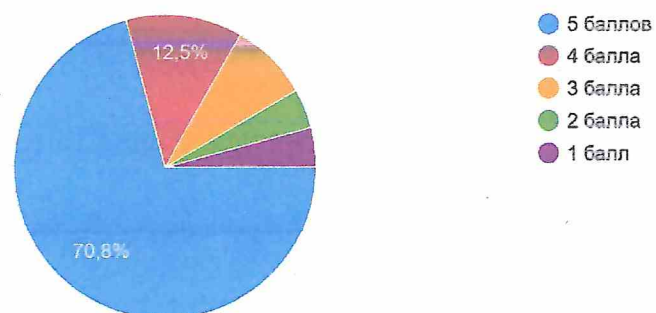
3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Учреждения?

24 ответа



4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте Учреждения? Дайте оценку по 5- балльной шкале...ю информацию было очень легко. (Один ответ)

24 ответа



5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Учреждения? (Открытый вопрос)

24 ответа

Расписание
 расписание
 Расписание сеансов катка, новости, анонсы мероприятий
 Нет
 Купить билеты на массовое катание
 Расписание занятий
 Расписание , статьи , фотографии своих детей
 Топ
 расписание игр
 Расписание катаний
 Расписание массового катания
 Расписание
 Расписание свободного катания
 Когда спорт массовое
 Новости
 Мероприятия в центре
 Массовые катания
 Купить билет на сеанс массового катания
 Информация
 За новостями
 касающейся действующих секций

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Учреждения? (Открытый вопрос)

24 ответа

Ничего

Больше расписаний мероприятий, подробнее, больше анонсов турниров и соревнований. Можно было бы вести трансляции соревнований.

Нет

Затрудняюсь ответить

Выкладывать больше информации

Все отлично

Топ

ничего

Все норм

Ничего не надо менять

Все хорошо

Всё хорошо

Все устраивает

Стоимость обучения, расписание, проведения мероприятий

Ничего

Всё устраивает

сообщать об изменениях

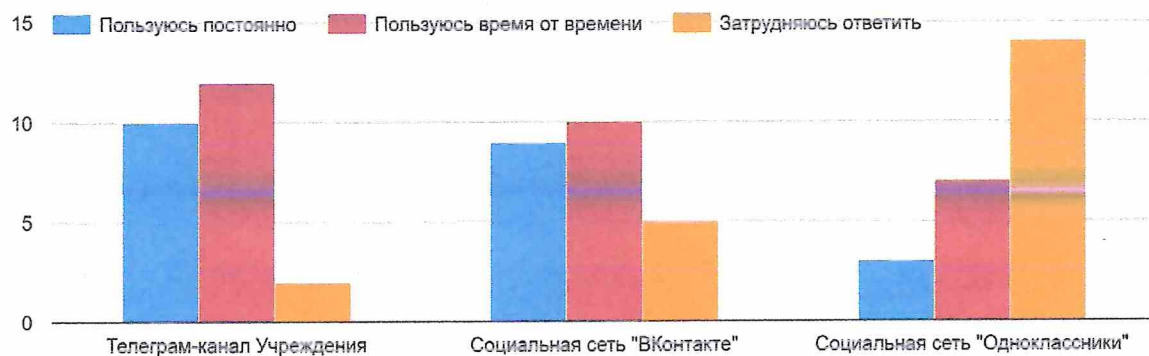
оставить без изменений

На ваше усмотрение

все устраивает

Не знаю

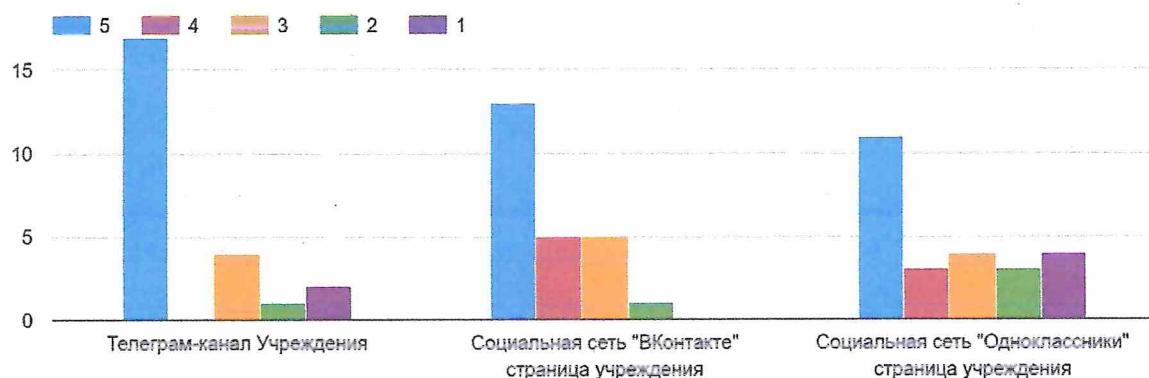
7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один ответ)



8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? (Один ответ)



9. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, ...ю информацию было очень легко. (Один ответ)



10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Учреждения в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

24 ответа

Расписание

Новости

О бесплатных занятиях для пенсионеров

Расписание сеансов массового катания, предстоящие мероприятия

Расписание занятий

Информация о командах моих детей

Вся

расписание игр, массового катания , просто приятно почитать новости в Центра зимних видов спорта

Расписание катаний

Расписание массового катания

Расписание

Спорт массовое

Проведения мероприятий

О массовых катаниях и мероприятиях

Расписание игр и сеансов массового катания

затрудняюсь ответить

расписание массовых катаний

Новости, выступления

о спортивных мероприятиях

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Учреждения в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

24 ответа

Ничего

Все устраивает

Не знаю

Больше анонсов турниров, итогов соревнований и промежуточных итогов (отдельных матчей и т.д.)

Затрудняюсь ответить

Информацию

Все отлично

ничего

Все норм

Ничего не надо менять

Все хорошо

Затрудняюсь ответить

Ничего

Всё устраивает

все отлично

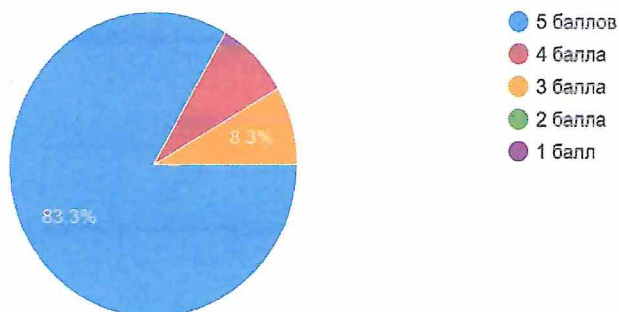
ничего

На ваше усмотрение

План соревновательных мероприятий. Роль, зональность, уровень и место каждого турнира в этой сетке, например, подготовительный, отборочный, Всероссийский.

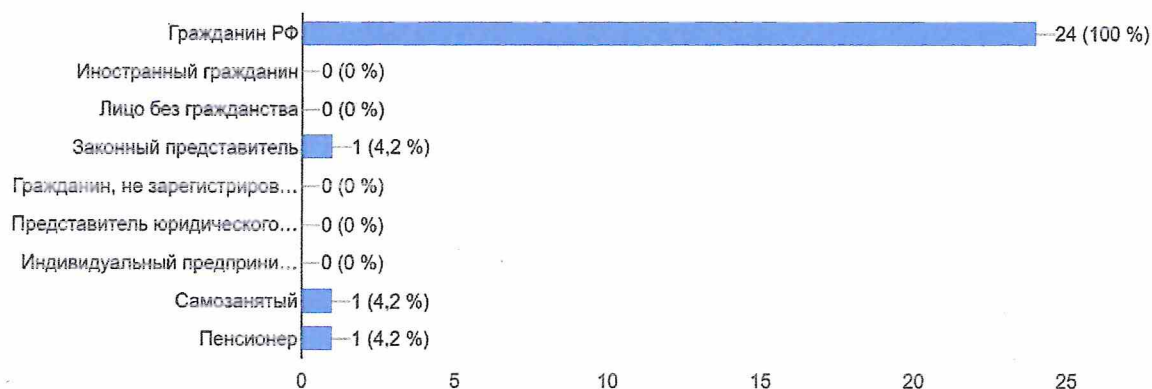
12. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности ГАУ АО «Центр зимних ви...о Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

24 ответа



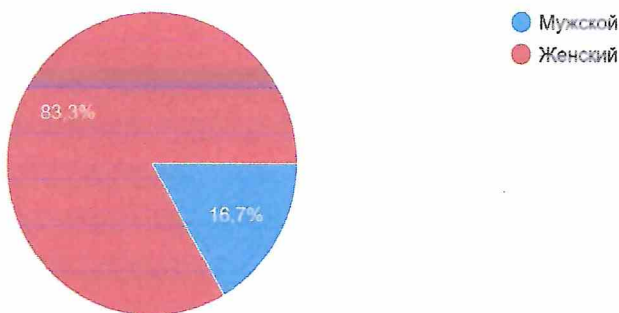
13. Уточните, пожалуйста, Ваш статус.

24 ответа



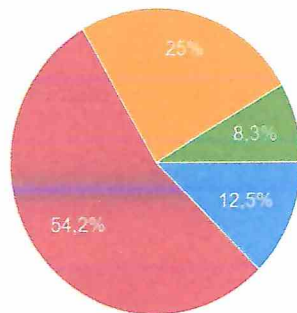
14. Ваш пол.

24 ответа



15. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст.

24 ответа



- 18-29 лет
- 30-44 лет
- 45-60 лет
- 61 год и старше

Результаты анкетирования (опросов) показали, что общая удовлетворенность внешних клиентов Учреждения доступностью, составом и качеством предоставляемой информации о деятельности Учреждения на высоком уровне. Изучение мнений внешних клиентов по совершенствованию работы Учреждения в части информационного обеспечения показало, что в целом гражданам комфортно пользоваться онлайн-каналами для просмотра расписания, графика работы и анонсов мероприятий, проводимых в Учреждении.

Отчет подготовил:

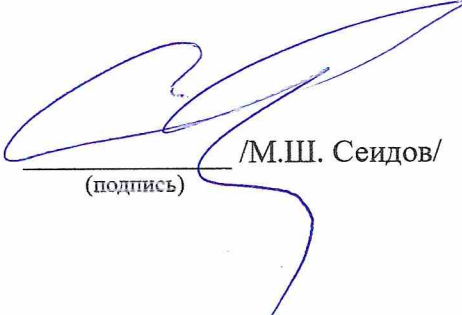
Ведущий юрисконсульт
ГАУ АО «Центр зимних видов спорта»

____.06.2026


(подпись) /С.С. Конин/

СОГЛАСОВАНО
Начальник отдела кадрового и правового обеспечения
ГАУ АО «Центр зимних видов спорта»

____.06.2026


(подпись) /М.Ш. Сеидов/