

**Аналитическая записка по определению уровня независимой оценки качества предоставляемой государственной услуги ГБОУ ДО КО «ОСДЮСШОР «Юность»**

В ГБОУ ДО КО «ОСДЮСШОР «Юность» с целью определения независимой оценки качества предоставляемой услуги организацией, оказывающей услуги в сфере физической культуры, был проведен опрос среди родителей воспитанников. В рамках опроса родителям было предложено принять участие в анкетировании. Каждому участнику была предложена анкета, в которой нужно было прочитать вопрос и выбрать один вариант ответа. Родители могли ответить на вопросы самостоятельно, либо с учетом мнения своих детей (анкета см.ниже).

Обозначения: «да» - означает полное согласие или больше «да», чем «нет».  
«нет» - означает полное несогласие или больше «нет», чем «да».

Результаты опроса:

Было предложено 150 анкет 11 июня 2015 г. В момент сдачи анкет от ГБОУ ДО КО «ОСДЮСШОР «Юность» 18 июня 2015 г. было получено 148 бланков,

Содержание вопроса	Ответ	
	да	нет
<b>1. Информационная доступность</b>		
1.1. Достаточно ли необходимой информации размещено на стендах учреждения?		
1.2. Проводятся ли в учреждении родительские собрания?		
1.3. Пользуетесь ли Вы (Ваш ребенок) Интернет-сайтом учреждения?		
<b>2. Удовлетворенность качеством услуги</b>		
2.1. Удовлетворены ли Вы работой спортивной школы?		
2.2. Устраивает ли Вас профессионализм и компетенция тренера?		
2.3. Рекомендуете ли Вы свою спортивную школу знакомым?		
<b>3. Вежливость персонала</b>		
3.1. Комфортно ли Вы чувствуете себя в учреждении?		
3.2. Доброжелательно ли разговаривают с Вами при обращении в учреждение по телефону?		
<b>4. Условия занятий</b>		
4.1. Освещена и благоустроена ли прилегающая территория?		
4.2. Устраивает ли Вас чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ)?		
4.3. Хватает ли в учреждении спортивного оборудования и инвентаря?		
4.4. Устраивают ли Вас места для переодевания и хранения вещей?		
<b>5. Причины выбора данного учреждения (ответ отметить «галочкой»):</b>		
5.1. Учреждение удобно расположено		
5.2. Высокие спортивные результаты		
5.3. Престижная спортивная школа		
5.4. Ваш вариант:		
<b>Вид спорта:</b>		
<b>Год поступления в школу:</b>		
<b>Ваши предложения по улучшению работы учреждения:</b>		

следовательно, в опросе приняли участие 148 человек. Опрос состоял из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

### **1. Информационная доступность:**

- 87 % (129 чел.) опрошенных считают, что информации, которая размещена на стендах учреждения, достаточно;

- 75,6 % (112 чел.) опрошенных подтвердили, что в учреждении проводятся родительские собрания

- 43 % (64 чел.) опрошенных отметили, что их ребенок пользуется Интернет-сайтом учреждения.

Вывод: 69 % (102 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью школы.

### **2. Удовлетворенность качеством услуги:**

- 99 % (147 чел.) опрошенных удовлетворены работой спортивной школы;

- 100% (148 чел.) опрошенных устраивает профессионализм и компетенция тренера;

- 97,9 % (145 чел.) опрошенных рекомендуют спортивную школу своим знакомым.

Вывод: 98,9 % (146 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

### **3. Вежливость персонала:**

- 89 % (132 чел.) опрошенных не испытывают трудности в общении с персоналом учреждения;

- 99 % (147 чел.) опрошенных комфортно себя чувствуют в учреждении;

- 91 % (136 чел.) опрошенных ответили, что с ними разговаривают доброжелательно при общении в учреждение по телефону;

Вывод: 93% (138 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

### **4. Условия занятий:**

- 83 % (123 чел.) опрошенных подтвердили, что прилегающая территория учреждения освещена и благоустроена;

- 68,9 % (102 чел.) опрошенных отметили, что их устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ);

- 68,2 % (101 чел.) опрошенных сказали, что спортивного оборудования и инвентаря в учреждении хватает;

- 81,7 % (121 чел.) опрошенных ответили, что их устраивают места для переодевания и хранения вещей.

Вывод: 75 % (111 чел.) опрошенных остались удовлетворены условиями для занятий.

### **5. Причины выбора данного учреждения:**

Среди большинства причин выбора данного учреждения были указаны следующие:

- 51,3 % (76 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его удобного расположения;

- 54,7 % (81 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

- 62,8 % (93 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

Дан свой вариант ответа на вопрос «Причины выбора данного учреждения»:

- профессионализм и компетенция тренерского состава;
- наличие отделения художественной гимнастики.

Вывод: 62,8 % (93 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

В опросе приняли участие родители воспитанников следующих спортивных отделений:

- плавание, 11,4 % (17 чел.);
- легкая атлетика, 28,3 % (42 чел.);
- художественная гимнастика, 48 % (65 чел.);
- спортивная гимнастика, 4 % (6 чел.);
- дзюдо, 9,4 % (14 чел.);
- борьба, 2 % (3 чел.);
- не указали вид спорта 2 % (3 чел.).

Годы поступления воспитанников, чьи родители принимали участие в опросе:

2002 г. – 1% (1 чел.)

2003 г.- 3 % (5 чел.);

2004 г.- 2 % (3 чел.);

2005 г.- 2 % (3 чел.);

2006 г.- 4 % (5 чел.);

2007 г.- 4 % (6 чел.);

2008 г.- 8 % (11 чел.);

2009 г.- 10,8 % (16 чел.);

2010 г.- 12,8 % (19 чел.);

2011 г.- 14,8 % (22 чел.);

2012 г.- 11 % (17 чел.);

2013 г.- 11 % (17 чел.);

2014 г.- 8,7 % (13 чел.);

2015 г.- 4 % (6 чел.).

Родители предложили свои варианты по улучшению работы учреждения:

- сделать ремонт бассейна/установить новые стартовые тумбочки;
- сделать ремонт спортзала;
- увеличить тренировочный зал для отделения художественной гимнастики/построить новый зал;
- приобрести новый ковер для занятий художественной гимнастикой;
- установить в фойе кулеры с водой и буфет с диетической едой;
- построить манеж для легкоатлетов;
- приобрести профессиональную технику для уборки спортивных залов;
- делать более частую уборку в туалетах/обеспечить мылом, бумагой и бумажными полотенцами;
- увеличить посадочные места в раздевалках;
- обратить внимание на грубость вахтеров и администраторов;
- сделать ремонт дорожек на стадионе;
- построить новый манеж для легкоатлетов и спортивный зал для занятий в зимний период;
- в раздевалках установить индивидуальные шкафчики с замками для хранения вещей;
- выделить помещение для занятий «сухое плавание»;
- привести сайт в порядок, обновить информацию;

- предоставление бесплатных тренировочных лагерей на время каникул;
- увеличить количество соревнований;
- увеличить парковочные места;
- отремонтировать и качественно заасфальтировать дорогу возле школы;
- увеличить количество современного оборудования и инвентаря;
- выделить автобус для выезда на соревнования.

**Вывод:**

69 % (102 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью школы.

98,9 % (146 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

93 % (138 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

75 % (111 чел.) опрошенных остались удовлетворены условиями для занятий.

62,8 % (93 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

Таким образом, 79,7 % (118 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги ГБОУ ДО КО «ОСДЮСШОР «Юность».

Результаты опроса позволяют объективно оценить качество предоставляемой услуги организацией, оказывающей услуги в сфере физической культуры и спорта.

Результаты анализа по определению уровня независимой оценки качества предоставляемой государственной услуги ГБОУ ДО КО «ОСДЮСШОР «Юность» будут предложены руководству учреждения для использования в организации и проведения дальнейшей работы.