

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

В ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Олимп» 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:

Содержание вопроса	Ответ	
	да	нет
1. Информационная доступность		
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?		
2. Удовлетворенность качеством услуги		
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?		
3. Вежливость персонала		
3.1. Комфортно ли Вы чувствуете себя в учреждении?		
3.2. Доброжелательно ли разговаривают с Вами при обращении в учреждение по телефону?		
4. Условия занятий		
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?		
5. Причины выбора данного учреждения (ответ отметить «галочкой»):		
5.1. Учреждение удобно расположено		
5.2. Высокие спортивные результаты		
5.3. Престижная спортивная школа		
5.4. Ваш вариант:		
Вид спорта:		
Год поступления в школу:		
Ваши предложения по улучшению работы учреждения:		

В опросе должны были принять участие не менее 10% обучающихся. В момент сдачи анкет ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Олимп» 31 ноября 2015 г. было получено 74 бланка, следовательно, в опросе приняли участие 74 человека.

Опрос состоял из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

1. Информационная доступность:

- 88 % (65 чел.) опрошенных считают, что информации, которая размещена на стендах учреждения, достаточно;

- 89 % (66 чел.) опрошенных подтвердили, что в учреждении проводятся родительские собрания

- 77 % (57 чел.) опрошенных отметили, что их ребенок пользуется Интернет-сайтом учреждения.

Вывод: 85 % (63 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью.

2. Удовлетворенность качеством услуги:

- 96 % (71 чел.) опрошенных удовлетворены работой спортивной школы;

- 97 % (72 чел.) опрошенных устраивает профессионализм и компетенция тренера;

- 99 % (73 чел.) опрошенных рекомендуют свою спортивную школу знакомым.

Вывод: 97% (72 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

3. Вежливость персонала:

- 96 % (71 чел.) опрошенных комфортно себя чувствуют в учреждении;

- 96 % (71 чел.) опрошенных ответили, что с ними разговаривают доброжелательно при общении в учреждение по телефону.

Вывод: 96 % (71 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

4. Условия занятий:

- 89 % (66 чел.) опрошенных подтвердили, что прилегающая территория учреждения освещена и благоустроена;

- 89 % (66 чел.) опрошенных отметили, что их устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ);

- 74 % (55 чел.) опрошенных сказали, что спортивного оборудования и инвентаря в учреждении хватает;

- 69 % (51 чел.) опрошенных ответили, что их устраивают места для переодевания и хранения вещей.

Вывод: 81 % (60 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

5. Причины выбора данного учреждения:

Среди большинства причин выбора данного учреждения были указаны следующие:

- 61 % (45 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его удобного расположения;

- 53 % (39 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

- 58 % (43 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

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

- единственный в городе ледовый дворец;

- высококвалифицированные тренеры;

- бесплатные занятия для детей.

Вывод: 58 % (43 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности;

В опросе приняли участие родители воспитанников с отделения:

- фигурное катание – 19 % (14 чел.);
- плавание – 54 % (40 чел.);
- хоккей – 58 % (43).

Таким образом, в опросе больше всего приняли участия родители воспитанников с отделения хоккея.

Годы поступления воспитанников, чьи родители принимали участие в опросе:

- 2011 г.- 8 % (6 чел.);
- 2012 г.- 41 % (30 чел.);
- 2013 г.- 26 % (19 чел.);
- 2014 г.- 14 % (19 чел.);
- 2015 г.- 5 % (4 чел.).

Родители предложили свои варианты по улучшению работы учреждения:

- сделать раздевалку отдельно от раздевалки хоккеистов;
- проводить мастер-классы с известными спортсменами;
- заменить лейки в душе;
- увеличить места в сушилке;
- увеличить кол-во часов на льду;
- установить хореографический станок;
- контролировать порядок в раздевалках спортсменов;
- установить шкафчики в раздевалках с хорошими замками;
- ликвидировать места для курения;
- вежливые сотрудники на ресепшене;
- увеличить кол-во парковочных мест;
- использовать бахилы бесплатно;
- стабильное финансирование;
- открывать кафе в 6:00, чтобы было место, где ждать родителям своих детей с утренних тренировок;
- предоставить возможность прохождения медицинского осмотра, получения справок непосредственно в «Олимпе», централизованно и без отрыва от учебы, и поездок в Калугу;
- составлять спортивные протоколы пораньше, хотя бы за двое суток до заплыва, чтобы скорректировать личные планы, успеть отпроситься из школы;
- сообщать в учебные заведения об отсутствии ребенка по причине соревнований или диспансеризации.

Вывод:

- 85 % (63 чел.) опрошенных остались информированными о доступности информации;
- 97 % (72 чел.) опрошенных удовлетворены качеством услуги;
- 96 % (71 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала;
- 81 % (60 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий;
- 58 % (43 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

Таким образом, 84 % (62 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Олимп».

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 «СДЮСШОР «Олимп» будут предложены руководству учреждения для использования в организации и проведения дальнейшей работы.