

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

В ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по гребному спорту» 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».

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:		

Результаты опроса:

В опросе должны были принять участие не менее 10% обучающихся. В момент сдачи анкет ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по гребному спорту» 3 декабря 2015 г. было получено 23 бланка, следовательно, в опросе приняли участие 23 человека. Опрос состоял из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

1. Информационная доступность:

- 83 % (19 чел.) опрошенных считают, что информации, которая размещена на стендах учреждения, достаточно;
- 61 % (14 чел.) опрошенных подтвердили, что в учреждении проводятся родительские собрания
- 35 % (8 чел.) опрошенных отметили, что их ребенок пользуется Интернет-сайтом учреждения.

Вывод: 61 % (14 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью.

2. Удовлетворенность качеством услуги:

- 87 % (20 чел.) опрошенных удовлетворены работой спортивной школы;
- 100% (23 чел.) опрошенных устраивает профессионализм и компетенция тренера;
- 89 % (19 чел.) опрошенных рекомендуют свою спортивную школу знакомым.

Вывод: 91 % (21 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

3. Вежливость персонала:

- 100 % (23 чел.) опрошенных комфортно себя чувствуют в учреждении;
- 100 % (23 чел.) опрошенных ответили, что с ними разговаривают доброжелательно при общении в учреждение по телефону.

Вывод: 100 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

4. Условия занятий:

- 74 % (17 чел.) опрошенных подтвердили, что прилегающая территория учреждения освещена и благоустроена;
- 9 % (2 чел.) опрошенных отметили, что их устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ);
- 70 % (16 чел.) опрошенных сказали, что спортивного оборудования и инвентаря в учреждении хватает;
- 65 % (15 чел.) опрошенных ответили, что их устраивают места для переодевания и хранения вещей.

Вывод: 57 % (13 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

5. Причины выбора данного учреждения:

Среди большинства причин выбора данного учреждения были указаны следующие:

- 35 % (8 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его удобного расположения;
- 65 % (15 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;
- 57 % (13 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

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

- желание ребенка заниматься данным видом спорта;

Вывод: 52 % (12 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

В опросе приняли участие родители воспитанников с отделения академическая гребля.

Годы поступления воспитанников, чьи родители принимали участие в опросе:

2009 г.- 9 % (2 чел.);

2012 г.- 4 % (1 чел.);

2013 г.- 35 % (8 чел.);

2014 г.- 26 % (6 чел.);

2015 г.- 26 % (6 чел.).

Родители предложили свои варианты по улучшению работы учреждения:

- приобрести новые лодки и весла;
- приобрести спортивную форму для соревнований;
- увеличить бон;
- приобрести оборудование для тренажерного зала и ящики для хранения вещей;
- улучшить условия в туалете и построить душ;
- проблема с транспортом;
- проведение большего кол-ва соревнований;
- поставить новый пирс;
- выезд в летние лагеря;
- повысить ставку тренеру.

Вывод:

61 % (14 чел.) опрошенных остались информационной доступностью;

91 % (21 чел.) опрошенных удовлетворены качеством услуги;

100 % (23 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала;

57 % (13 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий;

52 % (12 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов.

Таким образом, 74 % (17 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по гребному спорту».

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 по гребному спорту» будут предложены руководству учреждения для использования в организации и проведения дальнейшей работы.