

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

В ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по конному 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
<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>		

Результаты опроса:

В опросе должны были принять участие не менее 10% обучающихся. В момент сдачи анкет ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по конному спорту» 30 ноября 2015 г. было получено 22 бланка, следовательно, в опросе приняли участие 22 человека. Опрос состоял из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

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

- 82 % (18 чел.) опрошенных считают, что информации, которая размещена на стендах учреждения, достаточно;

- 100 % (22 чел.) опрошенных подтвердили, что в учреждении проводятся родительские собрания

- 32 % (7 чел.) опрошенных отметили, что их ребенок пользуется Интернет-сайтом учреждения.

Вывод: 73 % (16 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью.

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

- 41% (9 чел.) опрошенных удовлетворены работой спортивной школы;

- 100% (22 чел.) опрошенных устраивает профессионализм и компетенция тренера;

- 77 % (17 чел.) опрошенных рекомендуют свою спортивную школу знакомым.

Вывод: 73 % (16 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

### **3. Вежливость персонала:**

- 100 % (22 чел.) опрошенных комфортно себя чувствуют в учреждении;

- 100 % (22 чел.) опрошенных ответили, что с ними разговаривают доброжелательно при общении в учреждение по телефону.

Вывод: 100 % (22 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

### **4. Условия занятий:**

- 83 % (5 чел.) опрошенных подтвердили, что прилегающая территория учреждения освещена и благоустроена;

- 40 % (3 чел.) опрошенных отметили, что их устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ);

- 73 % (16 чел.) опрошенных сказали, что спортивного оборудования и инвентаря в учреждении хватает;

- 45 % (10 чел.) опрошенных ответили, что их устраивают места для переодевания и хранения вещей.

Вывод: 63 % (14 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

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

Среди большинства причин выбора данного учреждения были указаны следующие:

- 31 % (7 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его удобного расположения;

- 45 % (10 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

- 64 % (14 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

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

- нравятся лошади;

- с детства хотела заниматься конным спортом;
- наличие отделения иппотерапии – это вариант ответа был самым популярным;

Вывод: 64 % (14 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

В опросе приняли участие родители воспитанников с отделения конного спорта и отделения иппотерапии.

Годы поступления воспитанников, чьи родители принимали участие в опросе:

- 2006 г.- 14 % (3 чел.);
- 2007 г.- 5% (1 чел.);
- 2008 г.- 5 % (1 чел.);
- 2009 г.- 18 % (4 чел.);
- 2010 г.- 18 % (4 чел.);
- 2012 г.- 18 % (4 чел.);
- 2013 г.- 9 % (2 чел.);
- 2014 г.- 14 % (3 чел.).

Родители предложили свои варианты по улучшению работы учреждения:

- отремонтировать манеж для занятий в зимнее время;
- улучшить условия в раздевалках;
- изменение и улучшение каптерки и амуниции;
- улучшить освещение на территории и на месте тренировок;
- усовершенствование спортивного оборудования;

**Вывод:**

73 % (16 чел.) опрошенных остались информированными о доступности;

73 % (16 чел.) опрошенных удовлетворены качеством услуги;

100 % (22 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала;

63 % (14 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий;

64 % (14 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов.

Таким образом, 73 % (16 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по конному 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 конному спорту» будут предложены руководству учреждения для использования в организации и проведения дальнейшей работы.