

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

В ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Фехтование» 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 «Фехтование» 3 декабря 2015 г. было получено 15 бланков, следовательно, в опросе приняли участие 15 человек. Опрос состоял из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

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

- 87 % (13 чел.) опрошенных считают, что информации, которая размещена на стендах учреждения, достаточно;
- 100 % (15 чел.) опрошенных подтвердили, что в учреждении проводятся родительские собрания
- 47 % (7 чел.) опрошенных отметили, что их ребенок пользуется Интернет-сайтом учреждения.

Вывод: 53 % (8 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью.

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

- 100 % (15 чел.) опрошенных удовлетворены работой спортивной школы;
  - 100% (15 чел.) опрошенных устраивает профессионализм и компетенция тренера;
  - 100 % (15 чел.) опрошенных рекомендуют свою спортивную школу знакомым.
- Вывод: 100% (15 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

#### **3. Вежливость персонала:**

- 87 % (13 чел.) опрошенных комфортно себя чувствуют в учреждении;
- 100 % (15 чел.) опрошенных ответили, что с ними разговаривают доброжелательно при общении в учреждение по телефону.

Вывод: 93 % (14 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

#### **4. Условия занятий:**

- 60 % (9 чел.) опрошенных подтвердили, что прилегающая территория учреждения освещена и благоустроена;
- 93 % (14 чел.) опрошенных отметили, что их устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ);
- 27 % (4 чел.) опрошенных сказали, что спортивного оборудования и инвентаря в учреждении хватает;
- 80 % (12 чел.) опрошенных ответили, что их устраивают места для переодевания и хранения вещей.

Вывод: 67 % (10 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

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

Среди большинства причин выбора данного учреждения были указаны следующие:

- 33 % (5 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его удобного расположения;
- 20 % (3 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;
- 60 % (9 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

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

- очень интересный вид спорта;
- единственная спортивная школа в городе с наличием отделения фехтования.

Вывод: 40 % (6 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности;

В опросе приняли участие родители воспитанников с отделения фехтования.

Годы поступления воспитанников, чьи родители принимали участие в опросе:

2007 г.- 7 % (1 чел.);

2010 г.- 7 % (1 чел.);

2011 г.- 7 % (1 чел.);

2012 г.- 13 % (2 чел.);

2013 г.- 7 % (1 чел.);

2014 г.- 40 % (6 чел.);

2015 г. - 20 % (3 чел.).

Родители предложили свои варианты по улучшению работы учреждения:

- увеличить финансирование на покупку спортивного инвентаря и на поездки на соревнования;

- увеличить кол-во выездов на соревнования за пределы Калуги;

- иметь тренажерный зал.

**Вывод:**

53 % (8 чел.) опрошенных остались информированными о доступности;

100% (15 чел.) опрошенных удовлетворены качеством услуги;

93 % (14 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала;

67 % (10 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий;

40 % (6 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

Таким образом, 73 % (11 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Фехтование».

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