

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

В МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Энергия» 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 МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Энергия» 10 декабря 2015 г. было получено 40 бланков, следовательно, в опросе приняли участие 40 человек. Опрос состоял из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

1. Информационная доступность:

- 93% (37 чел.) опрошенных считают, что информации, которая размещена на стендах учреждения, достаточно;

- 95 % (38 чел.) опрошенных подтвердили, что в учреждении проводятся родительские собрания

- 63 % (25 чел.) опрошенных отметили, что их ребенок пользуется Интернет-сайтом учреждения.

Вывод: 83 % (33 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью.

2. Удовлетворенность качеством услуги:

- 100 % (40 чел.) опрошенных удовлетворены работой спортивной школы;

- 100% (40 чел.) опрошенных устраивает профессионализм и компетенция тренера;

- 100 % (40 чел.) опрошенных рекомендуют свою спортивную школу знакомым.

Вывод: 100 % (40 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

3. Вежливость персонала:

- 98 % (39 чел.) опрошенных комфортно себя чувствуют в учреждении;

- 98 % (39 чел.) опрошенных ответили, что с ними разговаривают доброжелательно при общении в учреждение по телефону.

Вывод: 98 % (39 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

4. Условия занятий:

- 73 % (29 чел.) опрошенных подтвердили, что прилегающая территория учреждения освещена и благоустроена;

- 78 % (31 чел.) опрошенных отметили, что их устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ);

- 98 % (39 чел.) опрошенных сказали, что спортивного оборудования и инвентаря в учреждении хватает;

- 75 % (30 чел.) опрошенных ответили, что их устраивают места для переодевания и хранения вещей.

Вывод: 80 % (32 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

5. Причины выбора данного учреждения:

Среди большинства причин выбора данного учреждения были указаны следующие:

- 63 % (25 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его удобного расположения;

- 83 % (33 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

- 58 % (23 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

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

- одна из лучших школ в ЦФО.

Вывод: 68 % (27 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

В опросе приняли участие родители воспитанников с отделения вольной борьбы.

Годы поступления воспитанников, чьи родители принимали участие в опросе:

2005 г.- 3 % (1 чел.);

2006 г.- 3 % (1 чел.);

2007 г.- 8 % (3 чел.);

2009 г.- 15 % (6 чел.);

2010 г.- 18 % (7 чел.);

2011 г.- 18 % (7 чел.);

2012 г.- 10 % (4 чел.);

2013 г.- 8 % (3 чел.);

2014 г.- 15 % (6 чел.);

2015 г. - 5 % (2 чел.).

Свои предложения по улучшению работы учреждения родители в анкету не внесли.

Вывод:

83 % (33 чел.) опрошенных остались информационной доступностью;

100 % (40 чел.) опрошенных удовлетворены качеством услуги;

98 % (39 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала;

80 % (32 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий;

68 % (27 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов.

Таким образом, 85 % (34 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Энергия». Результаты опроса позволяют объективно оценить качество работы спортивной школы.

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 МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Энергия» будут предложены руководству учреждения для использования в организации и проведения дальнейшей работы.