

Аналитическая записка по определению уровня независимой оценки качества предоставляемой государственной услуги ГАОУ ДО КО «СДЮСШОР «Труд»

В ГАОУ ДО КО «СДЮСШОР «Труд» 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:		

Было предложено 104 анкеты 20 мая 2015 г. В момент сдачи анкет ГАОУ ДО КО «СДЮСШОР»Труд» 8 июня 2015 г. было получено 104 бланков, следовательно, в опросе приняли участие 104 человека. Опрос состоял из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

1. Информационная доступность:

- 96 % (100 чел.) опрошенных считают, что информации, которая размещена на стендах учреждения, достаточно;

- 79,8 % (83 чел.) опрошенных подтвердили, что в учреждении проводятся родительские собрания

- 49 % (51 чел.) опрошенных отметили, что их ребенок пользуется Интернет-сайтом учреждения.

Вывод: 75 % (78 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью.

2. Удовлетворенность качеством услуги:

- 100 % (104 чел.) опрошенных удовлетворены работой спортивной школы;

- 100% (104 чел.) опрошенных устраивает профессионализм и компетенция тренера;

- 99 % (103 чел.) опрошенных рекомендуют свою спортивную школу знакомым.

Вывод: 99,6 % (103 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги.

3. Вежливость персонала:

- 78,8 % (82 чел.) опрошенных не испытывают трудности в общении с персоналом учреждения;

- 99 % (103 чел.) опрошенных комфортно себя чувствуют в учреждении;

- 100 % (104 чел.) опрошенных ответили, что с ними разговаривают доброжелательно при общении в учреждение по телефону.

Вывод: 92,6 % (96 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

4. Условия занятий:

- 96 % (100 чел.) опрошенных подтвердили, что прилегающая территория учреждения освещена и благоустроена;

- 95 % (99 чел.) опрошенных отметили, что их устраивает чистота и комфорт мест общего пользования (туалет, душ);

- 79,8 % (83 чел.) опрошенных сказали, что спортивного оборудования и инвентаря в учреждении хватает;

- 87,5 % (91 чел.) опрошенных ответили, что их устраивают места для переодевания и хранения вещей.

Вывод: 89,5 % (93 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

5. Причины выбора данного учреждения:

Среди большинства причин выбора данного учреждения были указаны следующие:

- 45 % (47 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его удобного расположения;

- 61 % (55 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

- 45 % (47 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его престижности.

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

- профессионализм и компетенция тренерского состава;
- индивидуальный подход;
- наличие отделения адаптивной физкультуры;
- бесплатные занятия.

Вывод: 61 % (55 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов;

В опросе приняли участие родители воспитанников со следующих спортивных отделений:

- АФК, 12 % (11 чел.);
- плавание, 28,8 % (30 чел.);
- конькобежный спорт, 6 % (6 чел.);
- вольная борьба, 11 % (10 чел.);
- настольный теннис, 26 % (24 чел.);
- бадминтон, 11,5 % (12 чел.);
- тхэквондо, 5% (5 чел.);
- бокс, 5 % (5 чел.);
- греко-римская борьба, 1% (1 чел.).

Годы поступления воспитанников, чьи родители принимали участие в опросе:

- 2006 г.- 1% (1 чел.);
- 2007 г.- 1% (1 чел.);
- 2008 г.- 3 % (3 чел.);
- 2009 г.- 5 % (5 чел.);
- 2010 г.- 11,5 % (12 чел.);
- 2011 г.- 16 % (15 чел.);
- 2012 г.- 7,6 % (8 чел.);
- 2013 г.- 17,3 % (18 чел.);
- 2014 г.- 21 % (22 чел.);
- 2015 г.- 4,8 % (5 чел.).

Родители предложили свои варианты по улучшению работы учреждения:

- построить стадион для конькобежцев и обновить покрытие роликodrома;
- предоставление летних лагерей на время каникул;
- увеличить количество соревнований;
- отремонтировать стадион и сделать его закрытым для обычных прохожих;
- увеличить парковочные места;
- увеличить дорожки в бассейне до 50 м;
- проводить открытые занятия для родителей;
- отремонтировать и качественно заасфальтировать дорогу возле школы;
- увеличить количество спортивного инвентаря по тхэквондо: груши, стены, доски;
- улучшить хранение личных вещей в душевых и раздевалках;
- секцию бадминтона проводить в 2 смены, т.к. кортов не всегда хватает на всех;
- выделить автобус для выезда на соревнования;
- открыть отделение легкой атлетики;
- установить трибуну с сидячими местами для соревнований по плаванию;
- установить табло результатов, электронные касатели, кондиционеры

Вывод:

75 % (78 чел.) опрошенных остались довольны информационной доступностью;
99,6 % (103 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством услуги;
92,6 % (96 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала;
89,5 % (93 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий;
61 % (55 чел.) опрошенных выбрали данное учреждение из-за его высоких спортивных результатов.

Таким образом, 83,5 % (86 чел.) опрошенных остались удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги ГАОУ ДО КО «СДЮСШОР «Труд».

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