

Аналитическая записка общей сводной по определению уровня независимой оценки качества, предоставляемой государственной услуги в ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР № 1», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Олимп», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР Л.Латыниной», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по гребному спорту», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по конному спорту», МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Темп», МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Фехтование» и 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 ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР № 1», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Олимп», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР Л.Латыниной», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по гребному спорту», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по конному спорту», МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Темп», МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Фехтование» и МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Энергия». В рамках опроса родителям было предложено принять участие в анкетировании. Каждому участнику была предложена анкета, в которой нужно было прочесть вопрос и выбрать один вариант ответа. Родители могли ответить на вопросы, выражая свое личное мнение, либо с учетом мнения своих детей.

В опросе приняли участие родители воспитанников отделений спортивных школ:

1. ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР №1»:
 - волейбола – 60 % (21 чел.);
 - баскетбола – 40 % (14 чел.).
2. МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Фехтование»:
 - фехтования – 100 % (15 чел.).
3. ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по конному спорту»:
 - конного спорта – 68% (15 чел.);
 - иппотерапии – 32 % (7 чел.).
4. ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по гребному спорту»:
 - академическая гребля – 100 % (23 чел.).
5. МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Темп»:
 - легкая атлетика – 100% (52 чел.).
6. МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Энергия»:
 - вольная борьба – 100% (40 чел.).
7. ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР Л. Латыниной»:
 - спортивная гимнастика – 100 % (100 чел.).
8. ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Олимп»:
 - фигурное катание – 19 % (14 чел.);
 - плавание – 54 % (40 чел.);
 - хоккеей – 58 % (43).

Результаты опроса

В опросе было предложено принять участие не менее 10 % обучающихся от каждой спортивной организации. Всего в опросе приняли участие 361 человек.

Анкета состояла из 5 разделов: «Информационная доступность», «Удовлетворенность качеством услуги», «Вежливость персонала», «Условия занятий», «Причины выбора данного учреждения».

Таким образом, результаты получились следующие:

1. Информационная доступность:

- 80% (289 чел.) остались удовлетворены информационной доступностью.

2. Удовлетворенность качеством услуги:

- 97 % (350 чел.) опрошенных удовлетворены качеством услуги.

3. Вежливость персонала:

- 99 % (356 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

4. Условия занятий:

- 82 % (297 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

5. Причины выбора данного учреждения:

Среди причин выбора данного учреждения мнения опрошенных разделились в соотношении 50/50 между вариантами ответов «высокие спортивные результаты» и «престижность спортивной школы»

Был предложен свой вариант ответа на вопрос «Причины выбора данного учреждения». Наиболее популярными вариантами ответа были:

- физическое развитие ребенка;
- родитель сам закончил данную спортивную школу;
- желание ребенка заниматься данным видом спорта;

Родителям было предложено добавить свой вариант ответа по улучшению работы учреждения. Здесь желания родителей были многообразны. Исходя из пожеланий родителей, можно было выявить наличие определенных проблем в спортивной школе:

- улучшить финансовую базу учреждения;
- отремонтировать зал/манеж;
- приобрести/отремонтировать инвентарь;
- увеличить кол-во соревнований;
- сделать новый тренажерный зал;
- увеличение парковочных мест;
- финансирование соревнований;
- 86 % данных проблем в организациях требует значительных финансовых затрат.

Из других пожеланий родителей воспитанников выделяются следующие:

- приобрести спортивную форму;
- установить хореографический станок в спортивной школе «Олимп»;
- выезд в летние лагеря;
- поставить кулер с водой;
- ликвидировать места для курения;
- рассмотреть на родительском собрании вопрос о взаимодействии спортивной школы с общеобразовательной (сообщать в учебные заведения об отсутствии ребенка по причине соревнований);
- провести горячую воду;
- наполнять сайт актуальной информацией;
- провести wi-fi;
- на территории школы установить систему видеонаблюдения.
- 30 % данных проблем в организациях не нуждается в значительных финансовых затратах.

Вывод:

Результаты опроса позволяют объективно оценить качество предоставляемой услуги организацией, оказывающей услуги в сфере физической культуры и спорта.

Родители воспитанников в целом удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги в спортивных школах, 28 % родителей позитивно отзывались о тренерах-преподавателях, желали успехов и побед.

Результаты анализа по определению уровня независимой оценки качества предоставляемой государственной услуги в ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР № 1», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Олимп», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР Л.Латыниной», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по гребному спорту», ГБОУ ДО КО «СДЮСШОР по конному спорту», МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Темп», МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Фехтование» и МБОУ ДО КО «СДЮСШОР «Энергия» будут направлены руководителям организаций для дальнейшей работы.

11.12.15 г.