

Аналитическая справка по определению независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг учреждений, находящихся в ведении управления Алтайского края по физической культуре и спорту

С целью определения независимой оценки качества услуг в сфере физической культуры было проведен опрос среди получателей услуг учреждений:

1 группа

КГБУ ДО «СДЮШОР по боксу «Алтайский ринг»;
КГБУ ДО «СДЮШОР «Горные лыжи»;
КГБУ ДО «СДЮШОР по конькобежному спорту «Клевченя»;
КГБУ ДО «СДЮШОР по гребле на байдарках и каноэ им. К. Костенко»;
КГБУ ДО «СДЮШОР по плаванию «Обь»;
КГБУ ДО «СДЮШОР по тхэквондо «Олимпийские надежды»;
КГБУ ДО «ДЮСШ «Жемчужина Алтая»;

2 группа

КГБУ ДО «СДЮШОР по футболу «Алексея Смертина»;
КГБУ ДО «СДЮШОР по хоккею «Алтай»;
КГБУ ДО «СДЮШОР баскетболу «АлтайБаскет»;
КГБУ ДО «СДЮШОР по хоккею на траве «Юность Алтая»;
КГБУ ДО «СДЮШОР «Заря Алтая».

В рамках опроса получателям услуг было предложено принять участие в исследовании удовлетворенности оказанием услуг в сфере физической культуры и спорта Алтайского края.

Оценки, комментарии и предложения, полученные в результате исследования, позволяют оценить актуальную ситуацию в работе спортивных учреждений края, обратить внимание на темы, волнующие получателей услуг.

Анкета является анонимной, расположена по адресу <http://www.altaisport.ru>

Результаты опроса:

Всего в опросе приняли участие 331 человек. Для социологического исследования были предложены следующие вопросы:

- Какова цель посещения Вами данного спортивного учреждения?
- Что повлияло на выбор данного спортивного учреждения?
- С какими трудностями, неудобствами Вы сталкиваетесь при посещении данного учреждения?
- Как Вы считаете, можете ли Вы при необходимости воспользоваться всем спектром услуг данного учреждения?
- Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?
- В какой мере Вы удовлетворены доступностью информации в учреждении?
- В какой мере Вы удовлетворены работой данного учреждения?
- Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?
- В какой мере Вы удовлетворены уровнем комфорта и режимом работы учреждения?
- И другие вопросы.

Таким образом, результаты получились следующие:

1. Удовлетворенность качеством услуги:

- 97 % (321 чел.) опрошенных удовлетворены качеством услуги.

2. Вежливость персонала:

- 89 % (295 чел.) опрошенных удовлетворены вежливостью персонала.

3. Условия занятий:

- 82 % (271 чел.) опрошенных удовлетворены условиями для занятий.

4. Причины выбора данного учреждения:

Среди причин выбора данного учреждения мнения опрошенных разделились в соотношении 50/50 между вариантами ответов «Квалификация тренерского персонала» и «Удобное месторасположение».

Среди предложенных своих вариантов ответа на вопрос «Причины выбора данного учреждения» наиболее популярны:

- физическое развитие ребенка;
- добиться более высоких спортивных результатов;
- собственное физическое развитие.

Участникам было предложено добавить свой вариант ответа **по улучшению работы учреждения**. Исходя из пожеланий родителей:

- улучшить финансовую базу учреждения;
- приобрести/отремонтировать инвентарь;
- увеличить количество соревнований;
- увеличение парковочных мест;
- финансирование соревнований.

86 % данных проблем в организациях требует значительных финансовых затрат.

Из других пожеланий опрошенных выделяются следующие:

- приобрести спортивную форму;
- наполнять сайт актуальной информацией;
- провести wi-fi.

30 % данных проблем в организациях не нуждается в значительных финансовых затратах.

Независимую оценку информационной открытости и доступности официальных сайтов учреждений было предложено провести студентам института физической культуры и спорта Барнаульского педагогического университета. Результаты проведенного мониторинга представлены в таблице 1.

Вывод:

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

Получатели услуг в целом удовлетворены качеством предоставляемой государственной услуги в спортивных школах, многие опрошенные позитивно отзывались о тренерах-преподавателях, желали успехов и побед.