

Оглавление

Описание исследования.....	3
Основания для выполнения исследования	3
Цели и задачи исследования:.....	4
Объект и предмет исследования.....	5
Метод проведения исследования и характеристика выборки	6
Перечень исследуемых показателей.....	8
Методика расчёта показателей	9
Инструментарий	16
Сведения об исполнителе	20
Результаты исследования	22
Оценка открытости и доступности информации.....	23
Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	26
Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций.....	29
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	30
Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг ДЮСШ по плаванию	31
Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг ДЮСШ игровых видов спорта.....	33

Описание исследования

Основания для выполнения исследования

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Основы законодательства Российской Федерации» № 3612-1, утвержденные ВС РФ 09.10.1992
- Приказ Министерства спорта России от 19 марта 2013 г. N 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта»

Цели и задачи исследования:

Цель ИССЛЕДОВАНИЯ:

Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг в сфере физической культуры и спорта учреждениями, подведомственными Управлению по физической культуре и спорту администрации города Южно-Сахалинска.

Задачи ИССЛЕДОВАНИЯ:

- Оценка доступности и полноты информации об учреждениях;
- Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг;
- Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, материально-технического обеспечения учреждений;
- Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждений.

Объект и предмет исследования

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Деятельность учреждений, подведомственных Управлению по физической культуре и спорту администрации города Южно-Сахалинска, по организации условий образовательного процесса:

Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа по плаванию города Южно-Сахалинска»

Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа игровых видов спорта г. Южно-Сахалинска»

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Характеристики процесса взаимодействия организации, оказывающей услуги и получателя услуг дополнительного образования в сфере физической культуры и спорта.

Метод проведения исследования и характеристика выборки

Методы проведения исследования включали в себя:

1. Кабинетное исследование (аудит сайта на соответствие приказу Министерства финансов РФ от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении Порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»; анализ статистической информации по форме № 5-ФК «Сведения по спортивным учреждениям», на 1 января 2015 года.
2. Опрос получателей услуг. В каждом учреждении было опрошено 150 человек, итого 300 чел. Цель анкетирования – выявления удовлетворенности работой учреждений, получения предложений по усовершенствованию работы учреждений.

Социально-демографические характеристики, а также характеристики по видам получаемых услуг опрошенных приведены в таблицах 1–4.

Таблица 1. Распределение получателей услуг по полу, в % к численности опрошенных в каждом учреждении

Пол	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
Мужской	52.0%	64.0%
Женский	48.0%	36.0%

Таблица 2. Распределение получателей услуг по возрасту, в % к численности опрошенных в каждом учреждении

Возраст	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
3-7 лет	16.2%	1.0%
7-10 лет	28.3%	5.1%
11-15 лет	20.2%	76.1%
16-18 лет		15.7%
18-30 лет	18.2%	1.5%
Старше 30 лет	17.2%	0.5%

Таблица 3. Распределение получателей услуг по виду спорта, в % к численности опрошенных в каждом учреждении

Вид спорта	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
баскетбол		56.5%
настольный теннис		28.5%
пешие прогулки	5.0%	
плавание	79.0%	
пулевая стрельба		15.0%
художественная гимнастика	16.0%	

Таблица 4. Распределение получателей услуг по давности получения услуги (распределение ответов на вопрос «Как давно посещаете спортивные занятия?»), в % к численности опрошенных в каждом учреждении

Давность получения услуги	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
Менее 1 года	24.0%	30.0%
1-2 года	50.0%	36.0%
3-5 лет	25.0%	27.0%
6-10 лет	1.0%	4.5%
более 10 лет		2.5%

Перечень исследуемых показателей

Рассчитываются **четыре основных показателя**:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
2. Оценка комфортности условий предоставления и доступности получения услуг.
3. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений.
4. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг.

Показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

Для основных показателей рассчитываются уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе учреждений и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

Методика расчёта показателей

Шкалы, содержащие основные показатели, являются порядковыми. Справочное: к порядковым относятся те шкалы вариантов ответа на вопросы анкеты, на которых между смысловыми категориями, используемыми в качестве вариантов ответа, определены не только отношения равенства и неравенства, но и отношения порядка между ними (например, больше или меньше, лучше или хуже и т.п.). Элементы порядковых шкал можно условно разбить на три группы: нейтральные (условный ноль), позитивные («плюс») и негативные («минус»), причем позитивные и негативные категории можно однозначно упорядочить по степени позитивности (негативности). Характерной особенностью порядковых шкал вариантов ответа является то, что на них определены отношения эквивалентности (больше, меньше, равно) между любой парой категорий шкалы вариантов ответа.

Например, порядковой является шкала вариантов ответа на вопрос: «Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации?»

- а) полностью
- б) частично
- в) не удовлетворен(а)

Формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа осуществляется путем вычисления среднего значения ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос.

Также формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа будет осуществляться путем агрегирования (весавого суммирования) значений относительных частот ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос с экспертно определенным для каждого варианта ответа весом:

$$I_j = \sum_{i=1}^{n_j} w_{ij} \times A_{ij}, \quad (1)$$

где

I_j – значение интегрального показателя для j -го вопроса анкеты;

n_j – число категорий в шкале вариантов ответа на j -й вопрос;

$A_{ij} = 100 \times \frac{N_{ij}}{\sum_{i=1}^{n_j} N_{ij}}$ – относительная частота (в процентах) выбора респондентами

в ходе опроса i -го по порядку следования варианта ответа j -го вопроса, при

этом должно выполняться условие: $\sum_{i=1}^n A_i = 100\%$;

N_{ij} – число респондентов, выбравших при ответе на j -й вопрос i -й вариант ответа;

w_{ij} – весовой коэффициент агрегирования для i -го варианта ответа на j -й вопрос;

Для приведенного выше вопроса рекомендуется использовать один из двух видов интегральных показателей:

1. Превышение процента респондентов, считающих работу персонала отличной и хорошей над процентом респондентов, считающих её плохой и очень плохой. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

$$w_1 = 1; \quad w_2 = 1; \quad w_3 = 0; \quad w_4 = -1; \quad w_5 = -1 \quad (2)$$

2. Вычисление дифференцированного весового показателя. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

$$w_1 = 1; \quad w_2 = 0,75; \quad w_3 = 0,5; \quad w_4 = 0,25; \quad w_5 = 0 \quad (3)$$

В настоящем исследовании предлагается использовать дифференцированный весовой показатель.

1.3. При необходимости обобщения нескольких интегральных показателей I_j , сформированных на разных вопросах анкеты, обобщенный интегральный показатель I_0 определяется по одной из формул (4,5):

$$I_0 = \sum_{j=1}^m I_j \times W_j, \quad (4)$$

$$I_0 = \frac{\sum_{j=1}^m I_j \times W_j}{\sum_{j=1}^m W_j} \quad (5)$$

где

I_0 – значение интегрального показателя, обобщенного по m различным вопросам анкеты;

I_j – значение интегрального показателя для j -го вопроса анкеты ($j=1, \dots, m$);

W_j – экспертно оцененный весовой коэффициент, характеризующий «важность» j -го вопроса.

При приблизительно одинаковой «важности» вопросов принимается, что $W_j=1$.

1.4 Интегральные показатели I_j и I_0 (обобщенно – показатель I) могут быть спроецированы на Q -балльную шкалу: Для этого сначала оценивается диапазон изменения интегрального показателя ($I_{мин}, I_{макс}$), а затем показатель отображается на выбранную Q балльную шкалу по формуле (6):

$$I(Q) = Q \times \frac{(I - I_{мин})}{(I_{макс} - I_{мин})}. \quad (6)$$

Например, для диапазона изменения интегрального (-100%;+100%) отображение на 100 балльную шкалу осуществляется по формуле (7):

$$I(100) = 100 \times \frac{(I + 100)}{200} = \frac{I}{2} + 50 \quad (7)$$

Учитывая то обстоятельство, что погрешность результатов социологических исследований, проведенных на выборках 500-1000

респондентов, составляет приблизительно 3,5-4,5%, можно рекомендовать отображение интегральных показателей на 10 балльную шкалу с округлением результата до целого значения:

$$I(10) = \text{целое} \left\{ \frac{(I + 100)}{20} \right\} = \text{целое} \left\{ \frac{I}{20} \right\} + 5 \quad (8)$$

Для анализа временной динамики интегральных показателей предлагается использовать интегральные индексы:

$$In(t) = \frac{I(t)}{I(t-1)}, (t > 1); \quad In(1) = 1 (t = 1). \quad (9)$$

Для формирования интегральных индексов $In(t)$ представляется целесообразным предварительное отображение интегральных показателей на балльную шкалу с тем, чтобы избежать затруднений, связанных с нулевыми значениями.

Рейтинг строится на основании критериев и показателей, утвержденных приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.1.1.	Материально-техническое оснащение учреждения для осуществления дополнительного образования в сфере физическая культура и спорт	
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.1.	Уровень обеспечения безопасности занятий (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и пр.)	
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)
2.5.1.	Динамика развития и спортивные достижения обучающихся. Обеспечение возможности участия в спортивных мероприятиях и официальных спортивных соревнованиях	

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

Каждое из учреждений одного типа может быть отнесено к учреждениям с низким, средним и высоким уровнем качества работы в зависимости от суммарного балла.

Учреждения, набравшие до 39 баллов в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с низким уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 40 до 69 баллов включительно, в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений со средним уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 70 до 100 баллов включительно, в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с высоким уровнем качества работы.

Инструментарий

Анкета получателя услуг

Уважаемые жители!

«AS Holding» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальных учреждений г. Южно-Сахалинска

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

Наименование учреждения

I. Демографический блок

Д1. Пол (учащегося ДЮСШ)

1. Мужской
2. Женский

Д2. Возраст? _____ (впишите возраст и отметьте интервал)

1. до 3 лет
2. 3-7 лет
3. 7-10 лет
4. 11-15 лет
5. 16-18 лет
6. 18-30 лет
7. Старше 30 лет

Д3. Занятия по какому виду спорта Вы посещаете?

Д4. Как давно посещаете спортивные занятия?

1. Менее 1 года
2. 1-2 года
3. 3-5 лет
4. 6-10 лет
5. более 10 лет

II. Оценка информационной открытости и доступности

1. Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?
2. А откуда хотели бы получить такую информацию?

	2. Получаю информацию	3. Хотел(а) бы получить
На сайте учреждения	1	1
На стендах, инфоматах и пр., находящихся внутри учреждения	2	2
По телефону учреждения	3	3
При личном обращении в учреждение	4	4
От родственников, знакомых	5	5
Из виртуальных экскурсий на сайте учреждения	6	6
На сайтах государственных и муниципальных органов власти	7	7
Из средств массовой информации	8	8
Другое	9	9

3. **Поговорим о той информации, которую вы получаете: Согласны ли Вы со следующими утверждениями: (ответ по каждой строке!)**

	Полностью согласен					Совершенно не согласен					
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Информация, которую я нахожу, является полной	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Информация, которую я получаю, является актуальной (т.е. содержит современные, а не устаревшие данные)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения

4. **В какой степени Вы согласны с утверждениями о развитии спортивных и творческих способностей обучающихся в данном учреждении?**

	Полностью согласен					Совершенно не согласен					
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Обучающиеся могут участвовать в олимпиадах и спортивных соревнованиях в т.ч. общероссийского и международного уровня	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Обучающиеся могут участвовать в конкурсах, смотрах, выставках, в т.ч. общероссийского и международного уровня	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Участие в мероприятиях (олимпиадах, соревнованиях, конкурсах, смотрах, выставках) доступно для всех обучающихся, а не для «избранных»	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Обучение в данном учреждении способствует развитию спортивных и творческих способностей обучающихся	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

5. **Оцените по 10-балльной шкале здоровьесберегающую среду в данном учреждении по следующим параметрам:**

	Очень хорошо					Очень плохо					
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Условия внутренней среды: температурный режим, освещённость	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Сбалансированный режим занятий	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Отсутствие чрезмерных, вредных для здоровья нагрузок	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Формирование ценностей здорового образа жизни у учащихся в процессе обучения	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

6. Оцените по 10-балльной шкале условия для обучения лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении

	Очень хорошо					Очень плохо					
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Элементы доступной среды - пандусы, лифты, подъёмники, надписи с использованием шрифта Брайля, информационные табло, звуковые сигналы и объявления, рельефная разметка пола для слепых и т.д.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Наличие специальных образовательных программ для лиц с ОВЗ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Наличие специалистов по работе с лицами с ОВЗ – дефектологи, социальные работники, специалисты по адаптивной физической культуре и др.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Доступ к паралимпийским, сурдлимпийским, специальным спортивным мероприятиям	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

7. Оцените по 10-балльной шкале следующие параметры образовательной среды:

	Очень хорошо					Очень плохо					
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

IV. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения

8. Если говорить о сотрудниках учреждения, удовлетворены ли Вы следующими сторонами деятельности сотрудников? (ответ по каждой строке!)

		Вполне удовлетворён	Скорее, удовлетворён	Трудно сказать	Скорее, не удовлетворён	Совершенно не удовлетворён
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость и доброжелательность	4	3	2	1	0

9. (Вопрос задаётся тем, кто отметил 3 или менее балла по одному из пунктов вопроса 8). Укажите наиболее существенные, на ваш взгляд, недостатки деятельности работников учреждения:

VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения

10. В какой степени Вы могли бы согласиться со следующими утверждениями:(ответ по каждой строке!)

		<i>Да</i>	<i>Скорее, да</i>	<i>Трудно сказать</i>	<i>Скорее, нет</i>	<i>Нет</i>
А	Я удовлетворен(а) материально-техническим обеспечением организации	4	3	2	1	0
Б	Я удовлетворен(а) качеством предоставляемых образовательных услуг	4	3	2	1	0
В	Я готов(а) рекомендовать организацию родственникам и знакомым					

VII. Предложения по работе учреждения

11. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?

1. _____
2. _____
3. _____

12. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

4. _____
5. _____
6. _____

13. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

1. _____
2. _____
3. _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Сведения об исполнителе

Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года. Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

- «Качество предоставления услуг образовательными учреждениями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
- «Оптимизация сети образовательных учреждений культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
- «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год
- «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
- «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.

• «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014, 2016 год

• «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социальной защиты Сахалинской области», 2015, 2016 год

Результаты исследования

Детско-юношеская спортивная школа по плаванию г. Южно-Сахалинск набрала 142,5 балла из 160 возможных (89,1% достижения максимального балла), детско-юношеская спортивная школа игровых видов спорта набрала 141,2 балла (88,2%).

По результатам независимой оценки, учреждения относятся к учреждениям с высоким уровнем обслуживания.

Таблица 5. Сводные результаты оценки деятельности учреждения (максимум – 160 баллов). В разрезе по отдельным параметрам оценки деятельности указан % достижения максимального балла

Учреждение	Итоговый балл	% достижения максимального балла	Открытость и доступность информации об организации, %	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения, %	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации, %	Удовлетворенность качеством оказания услуг, %
ДЮСШ по плаванию	142.5	89.1%	100.0%	79.4%	94.3%	93.5%
ДЮСШ игровых видов спорта	141.2	88.2%	100.0%	75.5%	98.2%	95.7%

Оценка открытости и доступности информации

Таблица 5. Основные показатели открытости и доступности информации об организации

Учреждение	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Сумма баллов	% достижения максимального балла
ДЮСШ по плаванию	10.0	10.0	10.0	10.0	40.0	100%
ДЮСШ игровых видов спорта	10.0	10.0	10.0	10.0	40.0	100%

По показателям открытости и доступности информации учреждения набрали максимальные баллы.

В ходе независимого исследования получатели услуг отвечали на вопросы о доступности информации об учреждениях. Оценки получателей услуг не учитывались при подсчете баллов по показателям открытости и доступности информации об учреждении и служат лишь для выработки рекомендаций.

В таблице 6 приведены оценки пользователей оценки параметрам открытости и доступности информации об учреждении по 10-балльной шкале (10 – полностью согласны с высказыванием, 0 – совершенно не согласны). Как видно из таблицы, пользователи поставили всем параметрам достаточно высокие баллы – от 8 до 9 по 10-балльной шкале.

Таблица 6. Дополнительные показатели открытости и доступности информации об организации. Средние оценки параметрам открытости и доступности информации об учреждении по 10-балльной шкале со стороны пользователей (10 – полностью согласны с высказыванием, 0 – совершенно не согласны)

	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении	8.25	8.25
Информация, которую я нахожу, является полной	8.43	8.43
Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	8.58	8.58
Информация, которую я получаю, является актуальной (т.е. содержит современные, а не устаревшие данные)	8.49	8.49

Также респондентам задавался вопрос, откуда они получают информацию об учреждении и/или проводимых им мероприятиях и откуда они хотели бы получать такую информацию. Сравнение ответов на этот вопрос позволяет выявить недостающие для пользователей источники информации.

В таблицах 7 и 8 приведены расчеты источников получения информации об учреждении.

Таблица 7. Источники получения информации об учреждении, % к числу ответивших по каждому учреждению

	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
От родственников, знакомых	48.0%	58.3%
На стендах, инфоматах и пр., находящихся внутри учреждения	48.0%	52.3%
При личном обращении в учреждение	46.0%	52.8%
Из средств массовой информации	29.0%	49.2%
По телефону учреждения	24.0%	32.7%
На сайте учреждения	13.0%	18.1%
Из виртуальных экскурсий на сайте учреждения	12.0%	17.1%
На сайтах государственных и муниципальных органов власти	9.0%	18.6%
Другое	8.0%	11.6%

Таблица 8. Желаемые источники получения информации об учреждении, % к числу ответивших по каждому учреждению

	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
На сайте учреждения	46.0%	55.2%
Из средств массовой информации	28.6%	51.3%
На сайтах государственных и муниципальных органов власти	28.6%	31.2%
Из виртуальных экскурсий на сайте учреждения	12.7%	32.5%
По телефону учреждения	15.9%	23.4%
На стендах, инфоматах и пр., находящихся внутри учреждения	7.9%	26.6%
От родственников, знакомых	15.9%	14.3%
При личном обращении в учреждение	6.3%	17.5%
Другое	0.0%	9.1%

Основными источниками информации о ДЮСШ являются рекомендации друзей, знакомых, а также само учреждение (информационные стенды, личное обращение в учреждение, в том числе по телефону).

В желаемых источниках информации получатели услуг демонстрируют желание большей степени вовлеченности сайта, СМИ в освещении деятельности учреждений.

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Таблица 9. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Учреждение	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся*	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся*	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*	Сумма баллов	% достижения максимального балла
ДЮСШ по плаванию	7.86	7.63	8.01	8.41	7.94	8.65	7.07	55.57	79.39
ДЮСШ игровых видов спорта	7.96	7.09	8.03	8.12	7.71	8.74	5.18	52.84	75.48

* Вычисление параметров, отмеченных звездочкой, производилось на основании оценки нескольких параметров (см. таблицы 10–12).

Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения вычислялись на основании оценок пользователей по 10-балльной шкале (10 означает высокую удовлетворенность параметром, 0 – крайне низкую).

По показателям комфортности условий предоставления услуг и доступности учреждения набрали баллы ниже среднего (ДЮСШ по плаванию – 55,6 баллов из 70 возможных, ДЮСШ игровых видов спорта – 52,8).

По результатам исследования, повышение комфорта предоставления услуг должно стать приоритетным направлением для развития учреждений.

В целом, пользователи достаточно высоко (8 баллов и выше) оценили материально-техническое обеспечение учреждений, наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (подробнее –

таблица 10) и наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (подробнее – таблица 11).

Оценены средне (от 7 до 8 баллов) такие параметры, как наличие дополнительных образовательных программ, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, условия для индивидуальной работы с обучающимися, а также «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» в ДЮСШ по плаванию. По данным параметрам рекомендовано дальнейшее развитие.

Низко оценен параметр «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» клиентами ДЮСШ игровых видов спорта (5,2 балла). ДЮСШ игровых видов спорта рекомендовано приведение образовательной среды в соответствии с потребностями лиц с ограничениями возможностей здоровья и проекта «Доступная среда» (подробнее оценки параметров, входящих в показатель наличия условий для лиц с ОВЗ, отражены в таблице 12).

Таблица 10. Уточняющие показатели параметра «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся», средние оценки по 10-балльной шкале (10 – полностью согласны с высказыванием, 0 – совершенно не согласны)

	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
Обучающиеся могут участвовать в олимпиадах спортивных соревнованиях в т.ч. общероссийского и международного уровня	8.42	8.17
Обучающиеся могут участвовать в конкурсах, смотрах, выставках, в т.ч. общероссийского и международного уровня	7.55	7.13
Участие в мероприятиях (олимпиадах, соревнованиях, конкурсах, смотрах, выставках) доступно для всех обучающихся, а не для «избранных»	8.56	8.06
Обучение в данном учреждении способствует развитию спортивных и творческих способностей обучающихся	9.11	9.13

Таблица 11. Уточняющие показатели параметра «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся», средние оценки по 10-балльной шкале (10 – очень хорошо, 0 – очень плохо)

	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
Условия внутренней среды: температурный режим, освещённость	8.59	8.44
Сбалансированный режим занятий	8.26	8.46
Отсутствие чрезмерных, вредных для здоровья нагрузок	8.96	8.86
Формирование ценностей здорового образа жизни у учащихся в процессе обучения	8.80	9.19

Таблица 12. Уточняющие показатели параметра «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов», средние оценки по 10-балльной шкале (10 – очень хорошо, 0 – очень плохо)

	ДЮСШ по плаванию	ДЮСШ игровых видов спорта
Элементы доступной среды - пандусы, лифты, подъёмники, надписи с использованием шрифта Брайля, информационные табло, звуковые сигналы и объявления, рельефная разметка пола для слепых и т.д.	7.14	5.27
Наличие специальных образовательных программ для лиц с ОВЗ	6.93	5.26
Наличие специалистов по работе с лицами с ОВЗ – дефектологи, социальные работники, специалисты по адаптивной физической культуре и др.	7.06	4.96
Доступ к паралимпийским, сурдлимпийским, специальным спортивным мероприятиям	7.15	5.25

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

Таблица 13. Основные показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

Учреждение	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Сумма баллов	% достижения максимального балла
ДЮСШ по плаванию	9.38	9.49	18.86	94.32
ДЮСШ игровых видов спорта	9.64	10.00	19.64	98.21

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций учреждения получили баллы, близкие к максимальным: ДЮСШ по плаванию – 18,9 баллов из 20 возможных, ДЮСШ игровых видов спорта – 19,6. Пользователи высоко оценивают качество работы сотрудников учреждений.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Таблица 14. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг

Учреждение	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Сумма баллов	% достижения максимального балла
ДЮСШ по плаванию	8.78	9.59	9.69	28.05	93.51
ДЮСШ игровых видов спорта	9.08	9.93	9.69	28.70	95.66

По показателям удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения получили баллы, близкие к максимальным: ДЮСШ по плаванию – 28,1 баллов из 30 возможных, ДЮСШ игровых видов спорта – 28,7. Пользователи демонстрируют высокий уровень удовлетворенности получаемыми услугами и готовы рекомендовать учреждения своим родственникам и знакомым, несколько снижает общие баллы неполная удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждений.

Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг ДЮСШ по плаванию

1. В части повышения уровня доступности информации об учреждении рекомендовано более активное вовлечение в освещение услуг и событий (соревнований, смотров) региональных СМИ, а также разработка современного сайта с видео, качественными фотографиями, полезными статьями, живыми рассказами о тренерах, событиях, происходящих в школе, историей школы, оперативным отражением результатов соревнований (на текущий момент, хотя сайт и выполняет основные требования к предоставлению информации, но является техническим, не эмоциональным, к тому же большинство материалов на сайте доступно лишь при скачивании документа).
2. В части повышения комфортности предоставления услуг рекомендовано:
 - ✓ Внедрение оздоровительных программ, в том числе доступных для лиц с ограничениями возможности здоровья, ЛФК
 - ✓ Развитие программ участия спортсменов с ОВЗ в конкурсах, спортивных мероприятиях и пр.
 - ✓ Обучение сотрудников учреждений особенностям работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья
 - ✓ Решение проблемы с вентиляцией помещений
 - ✓ Усовершенствование (ремонт, увеличение количества) раздевалок и душевых
 - ✓ По возможности – добавление буфета
 - ✓ Оснащение и оборудование зала для общей физ.подготовки и ЛФК
 - ✓ Повышение материально-технического обеспечения учреждения в части оборудования залов

3. В части работы сотрудников и качества услуг:

- ✓ Организация родительских собраний, консультации родителей по вопросам питания, режима детей, обсуждения результатов и пр.
- ✓ Обучение сотрудников учреждений особенностям работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья

Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг ДЮСШ игровых видов спорта

1. В части повышения уровня доступности информации об учреждении рекомендовано более активное вовлечение в освещение услуг и событий региональных СМИ.
2. В части повышения комфортности предоставления услуг отметим, что развитие ДЮСШ тормозит отсутствие большего по площади помещения (для организации большего количества залов) с территорий, необходимой для оборудования стадиона (большинство замечаний и предложений потребителей связано именно с нехваткой помещений, залов, стадиона и, как следствие, нехваткой времени на тренировки, перегруженностью). Также рекомендовано:
 - ✓ Приведение территории и помещений учреждения к требованиям программы «Доступная среда» с учетом возможностей лиц с ОВЗ (пандусы, пандусы, лифты, подъёмники, надписи с использованием шрифта Брайля, информационные табло, звуковые сигналы и объявления, рельефная разметка пола для слепых и пр.)
 - ✓ Внедрение оздоровительных программ, в том числе доступных для лиц с ограничениями возможности здоровья, ЛФК
 - ✓ Развитие программ участия спортсменов в конкурсах, спортивных мероприятиях и пр., в том числе для лиц с ОВЗ
 - ✓ По возможности – добавление буфета или хотя бы кулера
 - ✓ Повышение материально-технического обеспечения учреждения в части оборудования залов, обновления инвентаря и мебели
 - ✓ Решение вопроса с отоплением помещения зимой, его вентиляции
 - ✓ Внедрение ставки медицинского работника

3. В части работы сотрудников и качества услуг:

- ✓ Внедрение новых спортивных направлений (в частности, опрошенных высказывают пожелания об организации секции обучения стрельбе)
- ✓ Проведение разъяснительных бесед по культуре общения с посетителями учреждения среди обслуживающего персонала (вахтерами)
- ✓ Обучение сотрудников учреждений особенностям работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья
- ✓ Повышение укомплектованности штата (потребители услуг отмечают нехватку тренерского состава)
- ✓ Организация родительских собраний, консультации родителей по вопросам питания, режима детей, обсуждения результатов и пр.