

## Аналитический отчет по результатам анкетирования

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворённости населения качеством образовательных услуг проводилось в форме анкетирования в мае 2023.

Анкетирование проводилось среди родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО СШ «Олимп».

Минимальное количество респондентов, необходимое для проведения анализа составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, предшествующих шести месяцам проведения исследования. Среднее количество детей за период с ноября 2022 года по апрель 2023 года составило 549 обучающихся, доля родителей (законных представителей) для достижения минимального количества респондентов должна составить не менее 55 человек. В опросе приняли участие 115 родителей (законных представителей), что составило 21 % от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

### Сводная таблица обработки результатов анкет родителей (законных представителей)

Таблица 1.

№ п/п	Пункт анкеты	Ответы																					
		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		нет ответа	
		чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
<b>Раздел 2. Открытость информации.</b>																							
2.1	Информацию о ДЮСШ «Олимп» (направлениях подготовки, условиях приема и занятий и т.п.) найти достаточно легко. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	1%	-	0%	3	3%	1	1%	3	3%	1	1%	8	7%	14	12%	9	8%	74	63%	1	1%

2.2	Обучающиеся в ДЮСШ «Олимп», их родители могут обратиться к нашим тренерам-преподавателям по телефону или с помощью Интернета. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	2	2%	-	0%	-	0%	1	1%	-	0%	1	1%	2	2%	2	2%	3	3%	104	89%	-	0%
2.3	Обучающиеся в ДЮСШ «Олимп» заранее получают информацию о предстоящих мероприятиях (играх, турнирах, праздничных и учебных мероприятиях). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	1%	-	0%	-	0%	-	0%	1	1%	2	2%	2	2%	6	5%	4	4%	88	85%	-	0%
2.4	Сайтом ДЮСШ «Олимп» удобно пользоваться, на нем размещена вся необходимая информация, которая оперативно обновляется (расписание занятий, анонсы событий и т.д.). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	1	1%	-	0%	-	0%	1	1%	2	2%	5	4%	13	11%	10	9%	64	69%	3	3%
<b>Раздел 3. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение.</b>																							
3.1	Для занятий в ДЮСШ «Олимп» имеются специально оборудованные помещения (спортивный зал, тренажерный зал, гимнастический зал, футбольное поле, раздевалки, необходимое оборудование). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	2	2%	2	2%	1	1%	2	2%	11	10%	6	5%	10	9%	15	13%	5	4%	50	52%	-	0%

3.2	Мне нравятся условия в общих помещениях (холлы, коридоры, туалеты): они чистые, светлые, теплые, просторные. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	1%	3	3%	1	1%	5	4%	11	10%	8	7%	10	9%	19	17%	9	8%	36	39%	1	1%
3.3	Помещения ДЮСШ «Олимп» хорошо и красиво оформлены. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	1%	1	1%	2	2%	4	4%	14	12%	6	5%	9	8%	23	20%	11	10%	28	37%	-	0%
3.4	В ДЮСШ «Олимп» сотрудникам, обучающимся, посетителям обеспечивается безопасность: есть охрана, соблюдаются требования пожарной безопасности, установлены камеры видеонаблюдения и др. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	1	1%	1	1%	2	2%	1	1%	5	4%	15	13%	11	10%	68	68%	-	0%
<b>Раздел 4. Доступность получения услуг.</b>																							
4.1	Платные услуги в ДЮСШ «Олимп» вполне доступны по стоимости. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	1%	1	1%	-	0%	1	1%	5	4%	2	2%	3	3%	3	3%	8	7%	58	74%	5	4%
4.2	Я (мой ребенок) не испытываю сложностей, когда добирюсь до учреждения, она расположена достаточно удобно. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	1%	-	0%	-	0%	1	1%	-	0%	1	1%	2	2%	5	4%	7	6%	87	85%	-	0%

4.3	В ДЮСШ «Олимп» есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями – перила, пандусы, специальные таблички и т.п. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	1	1%	2	2%	-	0%	4	4%	2	2%	5	4%	7	6%	9	8%	62	69%	4	4%
4.4	Меня вполне устраивает график работы ДЮСШ «Олимп» и время проведения занятий. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	2	2%	3	3%	11	10%	8	7%	80	78%	-	0%
<b>Раздел 5. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.</b>																							
5.1	Тренеры-преподаватели ДЮСШ «Олимп» хорошо знают методику проведения тренировочного процесса, разбираются в ней. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	1	1%	1	1%	2	2%	-	0%	2	2%	8	7%	9	8%	81	79%	-	0%
5.2	Тренеры-преподаватели ДЮСШ «Олимп» применяют индивидуальный подход к каждому ребёнку. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	2	2%	-	0%	1	1%	1	1%	-	0%	2	2%	3	3%	7	6%	14	13%	74	72%	-	0%
5.3	Персонал ДЮСШ «Олимп» относится к посетителям внимательно, вежливы и компетентны. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	4	4%	4	4%	3	3%	12	11%	12	11%	69		-	0%

5.4	Тренеры-преподаватели и персонал учреждения относятся к занимающимся вежливо и отзывчиво. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	2	2%	1	1%	1	1%	9	8%	14	13%	76	74%	1	1%
<b>Раздел 6. Оценка качества оказания услуг.</b>																							
6.1	Я считаю, что занятия в спортивных отделениях укрепляют здоровье моему ребёнку, вырабатывают силу, выносливость и чувство коллективизма. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	1	1%	-	0%	-	0%	2	2%	8	7%	93	90%	-	0%
6.2	В ДЮСШ «Олимп» регулярно проводятся спортивные мероприятия, дети активно участвуют в соревнованиях и турнирах. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	3	3%	-	0%	6	5%	10	9%	9	8%	76	75%	-	0%
6.3	Я бы рекомендовал(а) своим знакомым, их детям посещать занятия в ДЮСШ «Олимп». Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	2	2%	1	1%	-	0%	3	3%	9	8%	89	86%	-	0%
6.4	ДЮСШ «Олимп» имеет хорошую репутацию в городском округе Рефтинский и пользуется уважением, признанием среди жителей. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	-	0%	-	0%	1	1%	-	0%	2	2%	-	0%	1	1%	10	9%	12	11%	78	76%	-	0%

\* % выявлен от количества опрошенных респондентов

**Оценка качества оказываемых услуг  
МАУ ДО ДЮСШ "Олимп" ГО Рефтинский**

Таблица 2.

№ п/п	Пункт анкеты	Кол-во опрошенных респондентов, чел.	Кол-во удовлетворенных респондентов, чел.	Кол-во не удовлетворенных респондентов, чел.	Доля удовлетворенных респондентов, чел.
<b>Раздел 2. Открытость информации.</b>					
2.1.	Информацию о ДЮСШ «Олимп» (направлениях подготовки, условиях приема и занятий и т.п.) найти достаточно легко. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	111	4	96%
2.2.	Обучающиеся в ДЮСШ «Олимп», их родители могут обратиться к нашим тренерам-преподавателям по телефону или с помощью Интернета. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	113	2	98%
2.3.	Обучающиеся в ДЮСШ «Олимп» заранее получают информацию о предстоящих мероприятиях (играх, турнирах, праздничных и учебных мероприятиях). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	112	3	97%
2.4.	Сайтом ДЮСШ «Олимп» удобно пользоваться, на нем размещена вся необходимая информация, которая оперативно обновляется (расписание занятий, анонсы событий и т.д.). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	111	4	96%
<b>Итого среднее значение по разделу 2.</b>		<b>115</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>97%</b>
<b>Раздел 3. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение.</b>					
3.1.	Для занятий в ДЮСШ «Олимп» имеются специально оборудованные помещения (спортивный зал, тренажерный зал, гимнастический зал, футбольное поле, раздевалки, необходимое оборудование). Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	109	6	95%

3.2.	Мне нравятся условия в общих помещениях (холлы, коридоры, туалеты): они чистые, светлые, теплые, просторные. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	108	7	94%
3.3.	Помещения ДЮСШ «Олимп» хорошо и красиво оформлены. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	107	8	93%
3.4.	В ДЮСШ «Олимп» сотрудникам, обучающимся, посетителям обеспечивается безопасность: есть охрана, соблюдаются требования пожарной безопасности, установлены камеры видеонаблюдения и др. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	113	2	98%
<b>Итого среднее значение по разделу 3.</b>		<b>115</b>	<b>109</b>	<b>6</b>	<b>95%</b>
<b>Раздел 4. Доступность получения услуг.</b>					
4.1.	Платные услуги в ДЮСШ «Олимп» вполне доступны по стоимости. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	112	3	97%
4.2.	Я (мой ребенок) не испытываю сложностей, когда добираться до учреждения, она расположена достаточно удобно. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	112	3	97%
4.3.	В ДЮСШ «Олимп» есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями – перила, пандусы, специальные таблички и т.п. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	111	4	96%
4.4.	Меня вполне устраивает график работы ДЮСШ «Олимп» и время проведения занятий. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	114	1	99%
<b>Итого среднее значение по разделу 4.</b>		<b>115</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>97%</b>
<b>Раздел 5. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.</b>					
5.1.	Тренеры-преподаватели ДЮСШ «Олимп» хорошо знают методику проведения тренировочного процесса, разбираются в ней. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	112	3	97%

5.2.	Тренеры-преподаватели ДЮСШ «Олимп» применяют индивидуальный подход к каждому ребёнку. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	109	6	95%
5.3.	Персонал ДЮСШ «Олимп» относятся к посетителям внимательно, вежливы и компетентны. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	114	1	99%
5.4.	Тренеры-преподаватели и персонал учреждения относятся к занимающимся вежливо и отзывчиво. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	113	2	98%
<b>Итого среднее значение по разделу 5.</b>		<b>115</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>97%</b>
<b>Раздел 6. Оценка качества оказания услуг</b>					
6.1.	Я считаю, что занятия в спортивных отделениях укрепляют здоровье моему ребёнку, вырабатывают силу, выносливость и чувство коллективизма. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	113	2	98%
6.2.	В ДЮСШ «Олимп» регулярно проводятся спортивные мероприятия, дети активно участвуют в соревнованиях и турнирах. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	114	1	99%
6.3.	Я бы рекомендовал(а) своим знакомым, их детям посещать занятия в ДЮСШ «Олимп». Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	114	1	99%
6.4.	ДЮСШ «Олимп» имеет хорошую репутацию в городском округе Рефтинский и пользуется уважением, признанием среди жителей. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	115	113	2	98%
<b>Итого среднее значение по разделу 6.</b>		<b>115</b>	<b>114</b>	<b>1</b>	<b>99%</b>
<b>Общий средний итог</b>		<b>115</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>97%</b>

### ***Общие выводы и предложения по исследованию.***

Согласно проведённому исследованию удовлетворенность респондентов составила 97 %, что выше на 4 пункта по сравнению с прошлым годом. При этом по всем разделам отмечается достаточный высокий процент удовлетворенности.

В сравнении с предыдущими периодами отмечается большая удовлетворенность получателей услуг, оказываемыми учреждением услугами.

Директор

\_\_\_\_\_ /О.Л. Филиппова/

Исп.:  
Ст. инструктор – методист  
Шишкина А.А.  
Тел.: 3-20-37