

Аналитический отчет по результатам анкетирования

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворённости населения качеством образовательных услуг проводилось в форме анкетирования в июле 2024.

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 января 2024 года по июнь 2024 года составило 462 обучающихся, доля родителей (законных представителей) для достижения минимального количества респондентов должна составить не менее 46 человек. В опросе приняли участие 113 родителей (законных представителей), что составило 25 % 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	%
Раздел 2. Открытость информации.																							
2.1	Информацию о СШ «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».	0	0	1	0,9	1	0,9	0	0	6	5,3	1	0,9	7	6,2	15	13,3	11	9,7	71	62,8	0	0
2.2	Обучающиеся в СШ «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».	0	0	0	0	1	0,9	0	0	3	2,7	0	0	1	0,9	0	0	5	4,4	103	91,1	0	0

2.3	Обучающиеся в СШ «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».	0	0	0	0	0	0	1	0,9	2	1,8	1	0,9	4	3,5	2	1,8	7	6,2	96	84,9	0	0
2.4	Сайтом СШ «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	0	0	0	2	1,8	1	0,9	8	7,1	6	5,3	6	5,3	7	6,2	14	12,4	60	53	9	8

Раздел 3. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение.

3.1	Для занятий в СШ «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	1,8	1	0,9	2	1,8	2	1,8	9	8	5	4,4	6	5,3	18	16	9	8	59	52	0	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».	4	3,5	0	0	4	3,5	3	2,7	8	7,1	4	3,5	8	7,1	22	19,5	15	13,3	44	40	1	0,9
3.3	Помещения СШ «Олимп» хорошо и красиво оформлены. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	5	4,4	0	0	6	5,3	1	0,9	11	9,7	11	9,7	12	10,6	16	14,2	13	11,5	35	31	2	1,8

3.4	В СШ «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».	1	0,9	0	0	1	0,9	1	0,9	4	3,5	4	3,5	7	6,2	11	9,7	11	9,7	72	63,8	1	0,9
-----	--	---	-----	---	---	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	----	-----	----	-----	----	------	---	-----

Раздел 4. Доступность получения услуг.

4.1	Платные услуги в СШ «Олимп» вполне доступны по стоимости. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	0,9	0	0	1	0,9	0	0	4	3,5	4	3,5	2	1,8	7	6,2	8	7,1	62	54,9	24	21,2
4.2	Я (мой ребенок) не испытываю сложностей, когда добираюсь до учреждения, она расположена достаточно удобно. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	1	0,9	0	0	0	0	0	0	1	0,9	1	0,9	1	0,9	6	5,3	7	6,2	96	84,9	0	0
4.3	В СШ «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».	3	2,7	0	0	1	0,9	3	2,7	9	8	2	1,8	2	1,8	6	5,3	14	12,3	43	38	30	26,5
4.4	Меня вполне устраивает график работы СШ «Олимп» и время проведения занятий. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	0	0	0	0	0	0	1	0,9	4	3,5	0	0	4	3,5	6	5,3	17	15,0	81	71,7	0	0

Раздел 5. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.

5.1	Тренеры-преподаватели СШ «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	0,9	0	-	1	0,9	1	0,9	1	0,9	2	1,8	5	4,4	9	8,0	92	81,4	1	0,9
5.2	Тренеры-преподаватели СШ «Олимп» применяют индивидуальный подход к каждому ребёнку. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	0	0	1	0,9	0	-	2	1,8	5	4,4	2	1,8	2	1,8	10	8,8	11	9,7	78	69,0	2	1,8
5.3	Персонал СШ «Олимп» относится к посетителям внимательно, вежливы и компетентны. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	0	0	1	0,9	1	0,9	3	2,7	3	2,7	5	4,4	6	5,3	12	10,6	8	7,1	73	64,6	1	0,9
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».	1	0,9	0	-	0	-	1	0,9	2	1,8	3	2,7	4	3,5	9	8,0	12	10,6	80	70,8	1	0,9
Раздел 6. Оценка качества оказания услуг.																							
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	-	2	1,8	1	0,9	0	-	2	1,8	4	3,5	104	92,0	0	-

6.2	В СШ «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	-	1	0,9	4	3,5	3	2,7	3	2,7	1	0,9	6	5,3	10	8,8	85	75,2	0	-
6.3	Я бы рекомендовал(а) своим знакомым, их детям посещать занятия в СШ «Олимп». Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	0	-	0	-	1	0,9	0	-	2	1,8	0	-	0	-	7	6,2	7	6,2	96	85,0	0	-
6.4	СШ «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	0,9	0	-	2	1,8	0	-	1	0,9	7	6,2	6	5,3	94	83,2	2	1,8

* % 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.
Раздел 2. Открытость информации.					
2.1.	Информацию о СШ «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».	113	111	2	98,2

2.2.	Обучающиеся в СШ «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».	113	112	1	99,1
2.3.	Обучающиеся в СШ «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».	113	112	1	99,1
2.4.	Сайтом СШ «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».	113	110	3	97,3
<i>Итого среднее значение по разделу 2.</i>		<i>113</i>	<i>110</i>		<i>97,3</i>

Раздел 3. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение.

3.1.	Для занятий в СШ «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».	113	106	7	93,8
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».	113	102	11	90,3
3.3.	Помещения СШ «Олимп» хорошо и красиво оформлены. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	101	12	89,4
3.4.	В СШ «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».	113	110	3	97,3
<i>Итого среднее значение по разделу 3.</i>		<i>113</i>	<i>105</i>		<i>93,0</i>

Раздел 4. Доступность получения услуг.

4.1.	Платные услуги в СШ «Олимп» вполне доступны по стоимости. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	111	2	98,2
4.2.	Я (мой ребенок) не испытываю сложностей, когда добираюсь до учреждения, она расположена достаточно удобно. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	112	1	99,1
4.3.	В СШ «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».	113	105	8	93,0
4.4.	Меня вполне устраивает график работы СШ «Олимп» и время проведения занятий. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	112	1	99,1
<i>Итого среднее значение по разделу 4.</i>		<i>113</i>	<i>103</i>		<i>91,2</i>
Раздел 5. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.					
5.1.	Тренеры-преподаватели СШ «Олимп» хорошо знают методику проведения тренировочного процесса, разбираются в ней. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	111	2	98,2
5.2.	Тренеры-преподаватели СШ «Олимп» применяют индивидуальный подход к каждому ребёнку. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	110	3	97,3
5.3.	Персонал СШ «Олимп» относится к посетителям внимательно, вежлив и компетентен. Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	108	105	95,6
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».	113	111	2	98,2
<i>Итого среднее значение по разделу 5.</i>		<i>113</i>	<i>110</i>		<i>97,3</i>
Раздел 6. Оценка качества оказания услуг					
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».	113	113	0	100

6.2.	В СШ «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».	113	113	0	100
6.3.	Я бы рекомендовал(а) своим знакомым, их детям посещать занятия в СШ «Олимп». Если Вы полностью не согласны с высказыванием, выберите цифру «1», если полностью согласны – «10».	113	112	1	99,1
6.4.	СШ «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».	113	112	1	99,1
<i>Итого среднее значение по разделу 6.</i>		<i>113</i>	<i>113</i>		<i>100</i>
<i>Общий средний итог</i>		<i>113</i>	<i>109</i>		<i>97</i>

Общие выводы и предложения по исследованию.

Согласно проведённому исследованию удовлетворенность респондентов составила 97 %, что соответствует прошлому году. При этом по всем разделам отмечается достаточный высокий процент удовлетворенности. Один пункт исследования 3.3. набрал 89,4 % удовлетворенности. По данному пункту планируется провести косметический ремонт в помещениях школы.

Директор
МАУ ДО СШ «Олимп»

 И.В. Фоминых/

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