

**Рекомендации по итогам независимой оценки качества оказания
услуг муниципальными учреждениями, подведомственных
Управлению по физической культуре и спорту администрации города
Южно-Сахалинска**

На основании представленных оператором ООО «АС» документов по результатам проведенной независимой оценки в подведомственных Управлению организациях дополнительного образования, МАУ ДО «ДЮСШ по плаванию города Южно-Сахалинска» и МБУ ДО ДЮСШ игровых видов спорта г. Южно-Сахалинска относятся к учреждениям с высоким уровнем обслуживания. Достигнут средний показатель в 80% от максимального результата.

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

В отношении **открытости и доступности информации** исследованием зафиксирован максимальный балл достижения 100%. Однако в ходе анкетирования было выявлено, что основными источниками информации о деятельности 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 продемонстрировали желание большей степени вовлеченности сайта, СМИ в освещении деятельности учреждений. На основании полученных данных рекомендовано включение следующих мер по повышению уровня открытости и доступности информации:

1. МАУ ДО «ДЮСШ по плаванию города Южно-Сахалинска» 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. МБУ ДО ДЮСШ игровых видов спорта г. Южно-Сахалинска более активное вовлечение в освещение услуг и событий региональных СМИ.

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.

Приоритетными направлениями должны стать:

1. Обеспечение условий для пользователей с ограниченными возможностями по здоровью: техническое оснащение входных групп, подъездных путей к учреждениям, лестниц, оснащение учреждений дидактическими и вспомогательными материалами по организации образовательного процесса с детьми, имеющими ограничения по здоровью, наличие специальных программ для лиц с ОВЗ, специалистов по работе с данными лицами (специалисты по адаптивной физической культуре).

2. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, условия для индивидуальной работы с обучающимися;

3. Развитие программ участия спортсменов в конкурсах, спортивных мероприятиях и прочее, в том числе для лиц с ОВЗ;

4. Повышение материально-технического обеспечения учреждения в части оборудования залов, обновления инвентаря и мебели, оснащение и оборудование зала для общей физической подготовки и ЛФК;

5. Решение проблемы с вентиляцией помещений, отоплением помещения зимой;

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. Однако рекомендуется проведение разъяснительных бесед по культуре общения с посетителями учреждения (ДЮСШ игровых видов спорта) среди обслуживающего персонала (вахтерами).

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.

Ниже приведены рекомендации по повышению качества услуг по каждому учреждению. Рекомендации формировались на основании обнаружения «проблемных» мест (низкие оценки по тому или иному параметру оказания услуги), а также на основании пожеланий и предложений, выдвинутых сотрудниками учреждения и пользователями услугами.

1. Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг МАУ ДО «ДЮСШ по плаванию города Южно-Сахалинска»

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).

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 прочее;
- 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 физической подготовки и ЛФК;
- Повышение материально-технического обеспечения учреждения в части оборудования залов;

В части **работы сотрудников и качества услуг**:

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

2. Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг МБУ ДО ДЮСШ игровых видов спорта г.Южно-Сахалинска

В части **повышения уровня доступности информации об учреждении** рекомендовано более активное вовлечение в освещение услуг и событий региональных СМИ.

В части **повышения комфортности предоставления услуг** отмечено, что развитие ДЮСШ тормозит отсутствие большего по площади помещения (для организации большего количества залов) с территориями, 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 прочее), внедрение

оздоровительных программ, в том числе доступных для лиц с ограничениями возможности здоровья, ЛФК, обучение сотрудников учреждений особенностям работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья, развитие программ участия спортсменов в конкурсах, спортивных мероприятиях и прочее, в том числе для лиц с ОВЗ, по возможности – добавление буфета или 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.

В части **работы сотрудников и качества услуг:**

- 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 прочее.