**Оценка степени удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг**

**Справка по итогам анкетирования участников образовательных отношений**

 **МБОУ ДО «Районная ДЮСШ»**

 В период с 22 апреля 2022 года по 25 мая 2022 года в МБОУ ДО «Районная ДЮСШ» проводилась оценка удовлетворенности участников образовательных отношений качеством предоставления образовательных услуг, путем анкетирования сотрудников, обучающихся и родителей.

За этот период в анкетировании приняло участие **20 сотрудников** педагогических и административных работников (54% от всех сотрудников данных подразделений), **76 обучающихся,** что составляет 3,4 % от всех обучающихся(всего 2240 обучающихся на 31.05.2022) и **184 родителя** (8,2 % от всех родителей, посчитано по 1 родителю на ребенка).

**Итоги анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся**

Анкетирование для родителей проводилось анонимно, с целью определения удовлетворенности материально-техническим оснащением, педагогическим составом, а также определения потребностей на будущий период обучения. Родителям предстояло ответить на 19 вопросов. Информирование родителей проводилось путем рассылки ссылок тренерами-преподавателями отделений в группы, чаты, а также размещением анкет на официальном сайте МБОУ ДО «Районная ДЮСШ».

По итогам анализа анкетирования родителей, можно выделить несколько отделений, родители которых приняли активное участие в опросе:

1. Отделение «Плавания»- 73 человека
2. Отделение «Футбол» -54 человека
3. Отделение «Бадминтон» -35 человек
4. Отделение «Эстетическая гимнастика» -23 человека

Самым не активным отделением призвано отделение «Баскетбол» и отделение «ОФП» - 0 человек.

На вопрос «Почему выбрано МБОУ ДО «Районная ДЮСШ»:

138 (75% опрошенных) родителей отметили профессиональный тренерский состав;

 86 (46,8% опрошенных) родителей отметили удобство расположения учреждения (рядом с домом);

 62 (33,7 % опрошенных) родителя отметили разнообразие видом спорта;

53 (28,8% опрошенных) родителя ответили «Это выбор самого ребенка»;

Также отмечалось родителями посещение школы старшими из детей и друзьями детей.

104 родителя (56,5 % опрошенных) удовлетворены тренерским составов и администрацией учреждения, 70 родителей отметили повышение профессионального уровня тренеров-преподавателей за последнее время. Но некоторые из родителей (4 родителя-2% опрошенных)) отмечают непрофессиональное и неэтическое, хамское отношение к детям и родителям.

137 родителей (74,4% опрошенных) удовлетворены материально-техническим обеспечением школы,37 родителей (20,1 % опрошенных) отметили улучшения материально-технической базы учреждения. Однако 11 родителей (6 % опрошенных) с этим не согласны. Основными замечаниями родителей к администрации школы стали:

-Протекающая крыша в ФОК Вырица;

-Качественная сантехника в ФОК Вырица, душевые и раздевалки (увеличение количества и ремонт);

-Недостаточное оснащение отделений инвентарем, формой;

-Доставка обучающихся к месту соревнований, к ФОК Вырица.

171 родитель (93 % опрошенных) удовлетворен достижениями своего ребенка, профессиональным ростом ребенка (172 родителя-93,5 % опрошенных), режимом освоения образовательной программы (167 родителей-90,8% опрошенных). 142 родителя (77,1% опрошенных) оценили учебную нагрузку как «нормальная», 3 родителя (1,65 опрошенных) отметили нагрузку «слишком высокой», для 27 родителей (14,7% опрошенных) учебная нагрузка детей «высокая временами». Несмотря на это родители отмечают необходимость в дополнительных тренировках (отделение «Эстетическая гимнастика»), открытие дополнительных групп по плаванию (не все желающие могут попасть бесплатно в бассейн). Также родители отмечали загруженность тренеров-преподавателей в связи с большим количеством детей в группе, в следствии чего недостаток внимания к детям.

111 родителей (60,3% опрошенных) отметили увеличение соревновательной деятельности для обучающихся и улучшение условий для выявления и развития талантливых и одаренных детей (73 родителя-39,6% опрошенных). Однако многие родители отмечают необходимость подвоза обучающихся к месту проведения соревнований, организацию «домашних игр», соревнований на своей базе и на «большом поле» (отделение «футбола»), организацию сборов по видам спорта.

Также родители отметили информационную открытость учреждения (26 родителей-14,1% опрошенных) и улучшение взаимодействия между администрацией и родителями (17 родителей-9,2 % опрошенных). Наиболее предпочтительной формой организации работы с родителями, ими выбрано: информирование в чатах (99 человек-53,8%); группе во контакте (89 человек); родительские собрания (61 человек-33,1% опрошенных), индивидуальные консультации (51 человек-27,7% опрошенных); совместные мероприятия (47 человек-25,5% опрошенных) и посещение занятий (45 человек-24,4%).

В целом родительская общественность МБОУ ДО «Районная ДЮСШ» положительно оценивает образовательную деятельность учреждения (176 родителей-95,6 % опрошенных) и качество предоставления образовательных услуг (166 родителей-90,2 % опрошенных). Большинство родителей (174 человека-94,5 % опрошенных) готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым. Родители выражают благодарность учреждению и тренером-преподавателям в частности: Кузьмину Р.С., Поляковой О.Ф., Викуловой Е.С., также отдельно выражают благодарность за организацию летнего лагеря на базе ФОК.

**Итоги анкетирования обучающихся МБОУ ДО «Районная ДЮСШ»**

Анкетирование обучающихся проводилось на добровольной основе, анонимно, с целью выявления недостатков в организации образовательного процесса и оценки степени удовлетворенности обучающихся. Обучающимся предлагалось ответить на 16 вопросов.

 В опросе приняли участие обучающиеся в возрасте от 7 лет до 18 лет и 2 дошколенка. Наиболее активными участниками опроса стали дети 10 лет (15 человек—19,7% опрошенных).

Активные участники опроса:

-отделение «Футбол»- 40 человек (52,6 % опрошенных);

- отделение «бадминтон»-26 человек (34,2 % опрошенных);

-отделение «Эстетическая гимнастика»- 9 (11,8 % опрошенных);

Не активные: отделения «Баскетбол», «гиревой спорт», «дзюдо», «каратэ», «офп».

Также как и родители, обучающиеся при выборе МБОУ ДО «Районная ДЮСШ» отметили профессиональный тренерский состав учреждения (35 детей - 46% опрошенных), нахождение учреждения вблизи дома (29 детей-38,1% опрошенных), наличие уже занимающихся друзей и родственников в учреждении (25 детей-32,8% опрошенных). 21 (27,6%) обучающегося записали родители.

96% обучающихся ( 73человека) полностью удовлетворены компетентностью своего тренера, отмечая, что их тренер справедливый (51человек-67,1% опрошенных), помогает в достижении результатов (50 человек-65,8% опрошенных), всегда проводит интересные тренировки (34 человека-44,7% опрошенных), активный (33 человека-43,4%опрошенных),верит и поддерживает (30 детей-39,5% опрошенных),является примером (22 человека- 28,9% опрошенных).

67 обучающихся (88,1% опрошенных) посещают тренировки с удовольствием отмечая, что тренировки развивают их физические способности (62 человека-81,6% опрошенных), интересные и полезные для здоровья (52 человека- 68,4% опрошенных),также дети отмечают, что тренировки их дисциплинируют и самоорганизовывают (37 детей-48,7% опрошенных).

35 обучающихся (46% опрошенных) посещают тренировки чтобы достичь результатов в спорте, 21 воспитанник (27,6% опрошенных) отметил, что у него появились друзья благодаря посещению учреждения. Занимательно то, что ребята не отметили принуждение родителей к тренировкам (0 детей-заставляют родители).

57 обучающихся (75% опрошенных) удовлетворены материально-техническим обеспечением учреждения. Однако обучающиеся отмечают необходимость ремонта кровли в ФОК, подвоз на соревнования, ремонт в помещениях для тренировок по бадминтону, увеличение игрового поля (отделение «бадминтон») обеспечение инвентарем и формой.

Оценивая свою учебную нагрузку ребята отвечают, что справляются (62 человека -81,6% опрошенных), но 10 обучающихся отмечают, что иногда нагрузка высокая (13,2% опрошенных).Наряду с этим ребята хотят больше участвовать в соревнованиях, отмечая именно бесплатные турниры и необходимость соревнований на своей базе (ФОК,п.Новый свет). Также выражают потребность в разнообразии тренировочного процесса (Например: предоставление футболистам часа занятий в бассейне в рамках программы).

 Большинство опрошенных обучающихся удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг МБОУ ДО «Районная ДЮСШ», 72 опрошенных ребенка (94,7%) планируют дальнейшее обучение в учреждении. Обучающиеся выражают благодарность тренерам-преподавателям (Кузьмин Р.С., Абросимова Г.Н., Русских В.П.) и учреждению в целом.

**Итоги анкетирования педагогического и административного состава МБОУ ДО «Районная ДЮСШ»**

Анкетирование сотрудников проводилось среди педагогических и административных работников учреждения. Опрос проводился добровольно и анонимно, с целью объективной оценки удовлетворенности условиями работы, материальным обеспечением, с целью выявления недостатков управленческих и методических решений, а также предложений по улучшению деятельности учреждения в целом и организации непосредственного взаимодействия между сотрудниками и работодателем.

 Анкета состоит из нескольких блоков вопросов, направленных на:

- выявление степени удовлетворенности материально-техническим оснащением учреждения, отделения;

- выявление степени удовлетворенности управленческим составом учреждения (руководителем и администрацией);

- общее отношение к работе, учреждению, коллективу;

-общее состояние работника в учреждении, его психологическое состояние, а также определение степени выгорания и мотивации к труду;

В опросе приняли участие 20 штатных сотрудников учреждения, в возрасте от 25 до 65 лет и старше и стажем работы от менее года до 11 лет и больше.(педагогический состав-14 человек, административный-5 человек, учебно-вспомогательный-1 человек)

По итогам анкетирования сотрудников 11 сотрудников (55%опрошенных) устраивает их работодатель, 13 сотрудников (65% опрошенных) рады, что работают именно в этой организации,2 человека отметили(10% опрошенных), что воспринимают похвалу или критику учреждения как личный комплимент/оскорбление. Более 8 человек (40 %) имеют общую информацию или хорошо знаком с деятельностью учреждения, 3 человека (15% опрошенных) хотели бы знать больше об учреждении. 17% опрошенных (9 человек) ценят интересную работу, 30%(6 человек) опрошенных возможность развиваться и дружелюбных коллектив, 25% (5 человек)возможность участия в жизни организации, 20%(4 человека)-возможность самовыражения и возможность договориться с руководством.

Однако не все сотрудники довольны работодателем, 4 человека (20 % опрошенных) разочарованы и ждут возможности уйти, 2 человека ничего не знают об учреждении, 1 человек не хочет ничего знать об организации, 8 (40% опрошенных) сотрудников думают об увольнении, 2 сотрудника(10%) хотят уволится. Основной причиной увольнения сотрудники отмечают более высокую зарплату в другой организации (9 человек-45%), ухудшение условий труда (7 человек-35%).

В результате анализа степени удовлетворенности управленческим составом сотрудники отмечают свои взаимоотношения с руководителем и администрацией учреждения, а также взаимодействие внутри коллектива. Так стилем управления руководства довольны 11 человек (55% опрошенных). 9 человек (45%) отметили, что директор и администрация всегда помогает решать сложные задачи, 4 сотрудника (20%) считают руководителя грамотным и компетентным руководителем, а постановку задач грамотной и понятной, 9 сотрудникам (45%) достаточно устной постановки для выполнения задач.

В результате оценки ответов сотрудников в блоке «О коллективе» выявлено, что 7 сотрудников (35%) чувствуют себя членом коллектива, 6 сотрудникам (30%) нравятся люди, с которыми они работают, работу определяю как командную, качественную и грамотную, 8 человек (40%) могут обратиться к коллегам за консультацией и им помогут.13 человек (65%) отметили, что основное общение проходит на общих мероприятиях, дружеские отношения отметил только 1 сотрудник.

 Однако 5 человек (25%) из опрошенных указали, что работает только часть коллектива,3 человека (15%) отметили, что коллектив работает отдельно от руководства и 2 человека (10%) считают, что коллектива нет и он не дружный, работа не выстроена должным образом,1 сотрудник не желает совсем общаться с коллегами.

Большинство сотрудников не конфликтуют на рабочем месте (9 человек-45%), у 7 сотрудников (35%) конфликты случаются очень редко, у 2 иногда бывают.

Общее психологическое состояние работников учреждения оценивается как удовлетворительное. 17 сотрудников (85%) отметили, что работа приносит им самоудовлетворение,13 сотрудников (65%) удовлетворены своей работой, 7 сотрудников (35%) достаточно мотивированы. Среди наиболее важных механизмом мотивации сотрудники отметили: материальное стимулирование (19 человек-95%), успехи воспитанников (11 человек), хорошие отношения в коллективе (7 человек-35%).

8 сотрудников (40%) указали, что чувствуют перегрузку и стресс время от времени и переживали синдром выгорания. 9 сотрудников (45%) не довольны своей зарплатой и недостаточно мотивированы к работе.

По результатам опроса сотрудников выделены несколько проблемных вопросов:

-Материальное оснащение образовательного процесса (аренда зала, поля, закупка инвентаря);

-Система оплаты труда, стимулирующие выплаты (пересмотр бальной системы оплаты труда, увеличение ставки);

- Пересмотреть нагрузку в сторону увеличения, программу в сторону увеличения срока реализации;

- Взаимодействие внутри коллектива (чаще собирать педсовет, общее собрание, организовать административные советы для решения общих вопросов, обмен опытом, отчеты о проделанной работе, соблюдение профессиональной этики);

- Уменьшение документооброта (навигатор)

- Помощь в организации сетевого взаимодействия с учреждениями образования.