**Отчет**

По результатам независимой оценки качества оказания услуг МБУ

ДОД ДЮСШ Верхнеуслонского муниципального района РТ в 2017 году

Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг ДЮСШ, а также в целях повышения качества их деятельности.

Функцию организатора - оператора независимой оценки качества осуществляет местная общественная организация ветеранов (пенсионеров) Верхнеуслонского муниципального района РТ.

Нормативно - правовые и инструктивно методические материалы для проведения НОК Верхнеуслонского МБУ ДОД ДЮСШ:

1. ФЗ от 21.07.2014 года № 256 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
2. Указ Президента РФ от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
3. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 года № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации.
4. Приказ Минспорта РТ от 19.03.2013 года № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физкультуры и спорта.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации с использованием различных форм и методов. В рамках данной независимой оценки были проведены следующие мероприятия:

- посещение ФОК «Чемпион», изучение работы МБУ ДОД ДЮСШ.

- мониторинг сайта ДЮСШ на предмет соответствия требованиям к структуре официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- анкетирование родителей учащихся потребителей образовательных услуг для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг по четырем основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации об организации и ее деятельности.

2. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность.

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.

4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

Результаты исследования оценки качества деятельности ДЮСШ представлены в следующих разделах.

**Мониторинг соответствия сайта требованиям к структуре**

**официального сайта образовательной организации в**

**информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Сайт ДЮСШ-это не только визитная карточка самого учреждения, но в первую очередь информационный ресурс, транслирующий информацию обязательную для доступа общественности, позволяющий повышению конкурентоспособности и побуждающий педагогический состав к престижности и результативности реализации образовательных программ.

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для размещения информации о работе ДЮСШ создан специальный раздел «Визитная карточка» представленная в виде набора страниц с общим механизмом навигации по всем страницам. Страницы содержат информацию о дате создания ДЮСШ, об учредителе, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалах, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресе электронной почты. Размещена учредительная документация (устав, лицензия, образовательные программы).

Вместе с тем, на момент оценки, из локально-нормативных документов на сайте отсутствовали следующие материалы: структура ДЮСШ, положения о педагогическом совете, тренерском совете, касающиеся совместной деятельности ребенок-тренер-родитель, о технике безопасности, о медицинском обследовании.

Из документов программно-регламентирующих образовательную деятельность на момент проверки отсутствовали: рабочие программы по видам спорта, план работы ДЮСШ на 2017-2018 учебные годы, календарный план спортивно-массовых мероприятий, рабочие программы по видам спорта в ДЮСШ (бадминтон, хоккей, ушу, гиревой спорт, каратэ, бокс), положение о технике безопасности, о медицинском обследовании. Администрации ДЮСШ предложено сформировать и выложить на сайт годовые планы МБУ ДОД ДЮСШ и календарный план спортивно - массовых мероприятий на 2017-2018 учебные годы и другие недостающие материалы. Однако, анализ содержания появившихся на сайте планов работ МБУ ДОД ДЮСШ показал, что составлены они формально. В основном звучат слова «провести», «создать», «оказать методическую помощь». Нет конкретики и привязки к требованиям и функционированию спортивных школ в условиях Верхнеуслонского ДЮСШ. Календарный план спортивно-массовых мероприятий не соответствуют с республиканскими, представлен сжато. Всего запланировано 8 мероприятий, где включены популярные «Кросс нации», «Лыжня России» и другие. Анализ сайта показал недостаточность обновления информации о проводимых мероприятиях. В качестве примера можно указать последнюю новость выставленную 16 декабря 2017 года в рубрике «Мы чемпионы», о республиканских соревнованиях по ушу, прошедших в городе Зеленодольске.

Показателем эффективности и основой образовательной деятельности ДЮСШ является сохранение контингента и количества охваченных в различных секциях обучающихся, обеспечивающих укрепление здоровья и физическую подготовку.

В 2016-2017 учебном году по списку количество детей занимающихся в различных секциях ДЮСШ составляло 298 детей; тренеров – преподавателей 11. В 2017-2018 учебном году – 248 детей; тренеров – преподавателей – 9. За учебный год ДЮСШ «потеряло» 50 занимающихся и двух тренеров-преподавателей. На момент первого посещения ДЮСШ 13 декабря 2017 года пропускная способность ДЮСШ составило 32 процента. По расписанию с 17.00 до 18.30 занятие вел Федотов А.Н., вид хоккей. Из 15 детей по списку занимались 10. В секциях ушу, тренер Хамзин РА ,из 15 обучающихся на занятиях присутствовало 4 детей. В секции тяжелая атлетика, тренер Мансуров Р.М., из 15 обучающихся отсутствовало 15.

Комиссия по поручению общественного совета провела работу по выявлению причин уменьшения количественного состава занимающихся детей в ДЮСШ.

Фактором, негативно влияющим на формирование педогогического процесса является несоответствие плана комплектования ДЮСШ по видам спорта, утвержденного Хакимзяновым Л.С., руководителем исполкома муниципального района и директором РЦФК и ЮС МДМ РТ Рахматуллиной М.Г. Так Абызов Е.В. ведет занятия волейбол вместо бадминтон. Занятия ведутся в рабочее время. Постановление руководителя исполкома муниципального района разрешающего вести занятия Абызову Е.В., директору ДЮСШ не имеется. Федотов А.Н. функционально обязанный противостоять нарушениям под предлогом общей физической подготовки (ОФП) ведет занятия – баскетбол, вместо занятий по расписанию - хоккей. Данный формат не располагает к принятию управленческих решений, направленных на укрепление трудовой дисциплины, организации педагогического процесса.

Муниципальные задания МБУ ДОД ДЮСШ и показатели необходимые району и отчетов об исполнении муниципального задания на 2016-2018 годы отсутствуют. Исполком района и отдел спорта муниципального района не устанавливают показатели необходимые району и соответственно не контролируют их исполнение.

Тревожным фактором для членов комиссии стало отсутствие учебной документации тренеров - преподавателей по видам спорта. Из чего складывается мнение, что учет работы тренеров – преподавателей администрация ДЮСШ не ведет, отсутствует контроль. Проводимая тренерами-преподавателями работа не соответствовала программным материалам и конспектам занятий учебно - тренировочного процесса. Отсутствовали журналы посещаемости занимающихся по группам и видам спорта; перспективные планы на каждую группу занимающихся; рабочие программы тренеров –преподавателей по видам спорта; годовые планы графики тренеров –преподавателей по видам спорта на каждую группу; месячные планы по видам спорта конкретно на каждую группу; конспекты занятий по видам спорта или поурочные планы; учебные контрольные программы ( таблица . отчеты о подготовке спортсменов разрядников, учет занимающихся в соревнованиях, результаты медицинского обследования; план воспитательной работы тренеров преподавателей по видам спорта на каждую группу.

Отсутствие данных документов показывает, что работа в МБУ ДОД ДЮСШ направлена в основном на занятия с перспективными учащимися, способными достигать высоких спортивных результатов на республиканских и всероссийских соревнованиях. В дни занятий обучающихся по графику у тренера Мансурова занятия не проводились, так как, Мансуров участвовал в республиканских соревнованиях. В дни занятий по графику у тренера Платцева занятия также не проводились, так как, он принимал участие в республиканских соревнованиях. В период таких соревнований тренировочные занятия не проводятся. С детьми никто не занимается. По этим причинам посещаемость обучающихся ДЮСШ низкий. Списки обучающихся в секциях по количеству не соответствуют действительности. Ссылаясь на положительные показатели отдельных обучающихся, администрация ДЮСШ закрывает глаза, не уделяет внимание основному предназначению ДЮСШ: обеспечению массовости, сохранности контингента, привлечению детей и подростков к систематическим занятиям спортом, утверждению здорового образа жизни направленным на развитие их личности.

Представленная администрацией ДЮСШ таблица со списком учащихся не соответствует требованиям стандарта. Кроме граф ф.и.о. и год рождения учащегося остальные графы остались не заполненными. Пустыми оставались графы место учебы, какой класс, домашний адрес. Отсутствовали номера телефонов родителей. Данные недоработки создали трудности в поиске родителей для проведения анкетирования. Сложности для опроса родителей стало также отсутствие массово-спортивных мероприятий с привлечением родителей. Из 46 опрошенных только 11 ответили положительно и поставили «галку» в графе «да», что всю необходимую информацию они получают из сайта образовательного учреждения. Комиссией остались не изученными сфера доступности, 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 организаций.

В анкетировании приняли 46 человек. На 1 вопрос **«Открытость и доступность информации об учреждении»** - 26 % родителей ответили, что всю информацию они получают из сайта образовательного учреждения.

По 2 вопросу **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» -** 50 % родителейсчитают, что учреждение обеспечено всем необходимым и созданы необходимые условия, а также имеются все условия для индивидуальной работы с детьми. Особенно выделяют родители секции «каратэ» и «бокс». Тренер Платцев И.А.

В 3 вопросе **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»** - 76 % родителей оценили доброжелательность и вежливость работников учреждения. 24 % отметили недоброжелательность работников, а также 65 % родителей отметили компетентность работников учреждения по качеству получения образовательных услуг.

В 4 вопросе **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»** - 70 % родителей удовлетворены результатом качества предоставляемых образовательных услуг и готовы рекомендовать образовательное учреждение своим родственникам и знакомым.

Рекомендации общественного Совета

В целях повышения доступности и качества оказываемых услуг МБУ ДОД ДЮСШ Верхнеуслонского муниципального района организовать работу по следующим приоритетным направлениям:

1. Учредителям МБУ ДОД ДЮСШ при формировании муниципального задания предусмотреть выделение дополнительных ставок тренеров-преподавателей на развитие массовых видов спорта: футбол, баскетбол, художественная гимнастика, легкая атлетика, лыжный спорт.
2. Осуществлять системный контроль за соблюдением показателей характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для потребителей при оказании услуг.
3. Администрации ДЮСШ в дни отсутствия тренеров-преподавателей на различных республиканских и всероссийских соревнованиях организовать альтернативные мероприятия с оставшимися, незадействованными учащимися из имеющихся вакантных мест.
4. Для обеспечения стабильности, устранения текучести занимающихся привести в соответствие с образовательными стандартами учебную документацию тренеров-преподавателей.
5. Обеспечить координацию работы педагогического совета и родительского сообщества.
6. Активизировать работу по выявлению причин пропуска занятий обучающимися.
7. Осуществлять мониторинг родителей учащихся по изучению удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации.
8. Организация работы электронной приемной на официальном сайте организации, обеспечить обратную связь с родителями.
9. Организовать ведение своего сайта в соответствии с требованиями, что является обязательным условием качественного развития организации.
10. Ежеквартально проводить самооценку деятельности МБУ ДОД ДЮСШ для дальнейшего совершенствования деятельности организации.

Председатель общественного совета Р.М.Халиков

Член общественного совета,

Председатель местной общественной

организация ветеранов (пенсионеров) Р.С.Троицкая

Член общественного Совета,

Руководитель общественной организации

Исполком Всемирного конгресса татар Г.И.Давлетшина

Эксперт, заслуженный работник

Физической культуры и спорта РТ В.М.Валеева