

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ СПОРТИВНЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА САРАНСКА

О. А. Юршева, студентка 5 курса экономического факультета ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва»

Т. М. Тишкина, канд. экон. наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва»

В статье раскрыты результаты оценки качества услуг спортивных муниципальных учреждений и предложены пути повышения качества услуг спортивных муниципальных учреждений города Саранска

Ключевые слова: оценка качества, качество услуг, спортивные муниципальные учреждения

*Спорт формирует культуру
оптимизма, культуру бодрости
А.В. Луначарский*

На сегодняшний день Республика Мордовия является одним из самых спортивных регионов в Российской Федерации. По различным отзывам авторитетных изданий, а также известных людей столица Мордовии завоевала неофициальный, однако, от того не менее почетный, титул одного из самых спортивных городов Европы [2].

Но при столь положительных моментах стоит заметить, что, именно, в этом городе существует не мало проблем с организацией и оказанием услуг физической культуры и спорта населению.

На наш взгляд, качество услуг, предоставляемых городскому населению спортивными учреждениями, также имеет огромное значение, поскольку эффективное использование спортивных сооружений и инвентаря, профессионализм тренерского состава, удобное месторасположение спортивных школ и клубов и многие другие составляющие играют немаловажную роль в привлечении занятиями спортом и физической культурой всех категорий граждан Саранска.

В Стандарте «Качество предоставления услуг в области физической

культуры и спорта», утвержденным постановлением Главы Администрации ГО Саранск основными факторами, влияющими на качество предоставления населению услуг в области физической культуры и спорта, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услуги в области физической культуры и спорта;

- условия размещения учреждения и его материально-техническое оснащение;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- содержание информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения [3].

К спортивным муниципальным учреждениям столицы Мордовии относятся: МУ ФКС «Конноспортивный комплекс», МУ ФКС «Стадион «Саранск», МУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа №1», МУ ДОД «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 4».

В ноябре 2009 года по инициативе Администрации ГО Саранск среди посетителей данных спортивных учреждений города Саранска было проведено социологическое исследование. Предметом исследования стало изучение отношения жителей города к качеству работы спортивных сооружений на территории Саранска. В опросе участвовало 215 человек, из них 78 мужчин и 137 женщин.

Вопросы были направлены на выявление целей посещения спортивного учреждения; выявление факторов, повлиявших на выбор спортивного учреждения; определение трудностей, неудобств, возникших при посещении спортивного учреждения; анализ удовлетворенности доступностью информации в учреждении; анализ удовлетворенности уровнем комфорта и режимом работы спортивного учреждения; определение направлений работы по улучшению качества предоставления услуг в спортивном учреждении; выявление необходимости

строительства на территории города Саранска новых спортивных сооружений.

По результатам исследования было выявлено, что подавляющее большинство респондентов (около 55%) преследуют основную цель посещения спортивного учреждения, а именно укрепление здоровья. Городские жители не возражают против привлечения специалистов физкультуры и спорта более высокого уровня. Основное предпочтение при выборе того или иного спортивного сооружения является не стоимость услуг, а профессионализм тренерского состава и удобное месторасположение (134 респондента). Среди основных трудностей, возникших при посещении спортивного учреждения, респонденты указали следующие: неудобное месторасположение, отсутствие стационарных телефонов, устаревший спортивный инвентарь, отсутствие нормальной парковки автотранспорта, необходимость в организации буфета или столовой, отсутствие полной информации о работе спортивного учреждения.

Комфортность и режим работы спортивных учреждений также влияют на интенсивность и частоту занятий спортом и физкультурой жителей Саранска. Претензии предъявляются по следующим позициям: удобства мест ожидания для посетителей, освещение помещения, инвентарь и оборудование, уровень комфорта при занятиях спортом, ассортиментом услуг. Удовлетворение вызывают чистота в помещениях, вежливость и тактичность сотрудников, компетентность и уровень профессионализма специалистов, культура обслуживания.

Также в ходе исследования было выявлено, что большинство респондентов устраивают услуги, предоставляемые в настоящее время в спортивных учреждениях; около 70% респондентов частично удовлетворены работой спортивных сооружений [1].

Мнения большинства респондентов сошлись в том, что материально-техническая база спортивных учреждений должна быть существенно улучшена, а также необходимы финансовые вливания в спортивные учреждения, строительство новых спортивных сооружений, но при этом необходимо проводить планомерную и последовательную работу по эффективному использованию уже имеющихся спортивных сооружений.

При рассмотрении мнений населения города Саранска о деятельности спортивных муниципальных учреждений, действующих на территории городского округа, предлагаем следующие направления работы по улучшению качества предоставления услуг в спортивных учреждениях:

– МУ ФКС «Стадион «Саранск» – необходим ремонт здания, обновление спортивного инвентаря, организация питания, повышение заработной платы тренерам и привлечение специалистов.

– МУ ФКС «Конноспортивный клуб» – возможность проведения групповых занятий для детей и взрослых, увеличение тренерского состава, строительство крытого манежа, окончание строительства конноспортивного комплекса, возможность для занятия детей младшего возраста (пони секция), организация детских летних выездных лагерей.

– МУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа №1» – закупка спортивного инвентаря, ремонт спортивных сооружений ДЮСШ, преподавание с привлечением новых современных методических материалов, использование компьютерных технологий, стимулирование результатов молодых спортсменов, решение проблем с душевыми комнатами и сантехникой.

– МУ ДОД «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 4» – ремонт спортивного учреждения, строительство нового здания для СДЮСШОР, организация доставки воспитанников СДЮСШОР до места тренировок.

Стоит отметить, что в городе Саранске можно развивать и другие виды спорта. На наш взгляд, для этого можно активизировать имеющиеся ресурсы. Такими видами спорта могут стать, например, керлинг и лапта. Следует более детально информировать население о деятельности спортивных организаций

Для того, чтобы каждый житель нашего города имел возможность заниматься физкультурой и спортом необходимо: во-первых, предоставлять льготы на услуги, оказываемые спортивными муниципальными учреждениями для отдельных категорий граждан; во-вторых, создать универсальный спортивный центр, который могли бы посещать жители всех возрастов и статусов.

Таким образом, можно сделать обобщённые выводы, о том, что население города Саранска частично довольно качеством услуг, предоставляемых спортивными муниципальными учреждениями. Основным пожеланием для городских властей от населения остаётся повышение качества услуг, но при этом максимальное сохранение прежней оплаты.

Основной задачей всех спортивных учреждений Саранска является привлечение как можно большего числа жителей к занятиям спортом и физкультурой, поскольку от развития этих учреждений и качества услуг зависит здоровье нации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1 Аналитическая справка по итогам анкетирования посетителей спортивных учреждений городского округа Саранск в рамках городского декадника качества социальных услуг (Комитет по физической культуре, спорту и делам молодёжи ГО Саранск)

2 «Известия Мордовии», № 103 от 15.07.2010 г.

3 Стандарт «Качество предоставления услуг в области физической культуры и спорта», утверждённый постановлением Главы Администрации ГО Саранск Сушковым В.Ф. от 24 февраля 2010 года № 312