

Анкета для родителей детей, посещающих школу

«Удовлетворённость потребителя качеством предоставления услуг»

Название образовательной организации _____

Просим Вас принять участие в процедуре независимой оценки качества услуг, предоставляемых образовательными организациями. Для этого ответьте на вопросы данной анкеты, выразив своё мнение относительно образовательной организации, которую посещает Ваш ребёнок.

№	Вопросы	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
	Ваш ребёнок посещает данную организацию более 1 года?			
БЛОК 1. Доброжелательность и вежливость специалистов				
1	К какому специалисту школы Вы обращались в течение последнего полугодия (года, первое обращение)?			
	- к руководителю (директору)			
	- к заместителю директора			
	- к классному руководителю, воспитателю			
	- к педагогу по предмету (учитель, преподаватель)			
	- к психологу			
	- к логопеду			
	- к другому специалисту			
2	Удалось ли Вам легко попасть к нему на приём?			
	- я попал(а) сразу без предварительной записи и договорённости			
	- я попал(а) на приём согласно графику приёма			
	- мне пришлось долго искать его с помощью других работников			
	- не смог попасть на приём, т.к. необходимый специалист постоянно отсутствует на месте			
	- не смог попасть на приём, т.к. необходимый специалист откладывал неоднократно приём под разным предлогом			
	- вынужден был обратиться к другому специалисту образовательной организации			
3	Какого характера было Ваше общение со специалистом?			
	- соблюдалась приватность разговора и конфиденциальность общения			
	- в процессе беседы работник учреждения был вежлив, соблюдая нормы этикета, выражал позитивное отношение			
	- работники показывали своим видом, что общение было в тягость и даже присутствовало некоторое раздражение			
Итого:		Макс. 4 балла, удовлетворённость – не менее 2 баллов		
БЛОК 2. Компетентность				
4	Смогли ли Вы получить необходимую информацию,			

	помощь во время общения со специалистом образовательной организации?			
	- в вопросах обучения ребёнка по различным предметам			
	- в выборе для ребёнка направлений для внеурочной деятельности по интересам и возможностям			
	- другое (указать)			
5	В ходе Вашего общения:			
	- работники организации предоставили Вам полную информацию по Вашему запросу			
	- работники организации проявили инициативу и предложили помощь в решении проблемы			
	- работники организации дали дополнительную информацию (литературу, адрес сайтов, ФИО специалистов, телефоны и др.)			
	- не ответили на Ваш вопрос и не сказали ничего определённого			
Итого:		Макс. 6 баллов, удовлетворённость – не менее 4 баллов		
БЛОК 3. Удовлетворённость материально-техническим оснащением				
6	Удовлетворены ли Вы:			
	- состоянием и оформлением учебных классов?			
	- состоянием и оформлением коридоров и холлов?			
	- состоянием и оснащением территории, включая состояние спортивной площадки?			
	- состоянием мебели?			
	- использованием техники (компьютеров, мультимедийных установок)?			
Итого:		Макс. 5 баллов, удовлетворённость – не менее 3 баллов		
БЛОК 4. Удовлетворённость качеством предоставляемых услуг				
7	Удовлетворены ли Вы?			
	- уровнем обучения ребёнка?			
	- уровнем воспитательной работы?			
	- питанием?			
	- результатами обучения Вашего ребёнка?			
	- отношениями Вашего ребёнка с педагогами?			
	- отношениями Вашего ребёнка с другими обучающимися?			
	- Вашими отношениями с работниками?			
	- разнообразием форм обучения (работой различных детских объединений по интересам, праздниками, соревнованиями, экскурсиями, выставками и т.д.)			
	- отношением Вашего ребёнка к обучению в образовательной организации в целом?			
Итого:		Макс. 9 баллов, удовлетворённость – не менее 6 баллов		
БЛОК 5: Рекомендации потребителей				

8	Считаете ли Вы, что в образовательной организации соблюдаются права ребёнка?			
	- учитываются его особенности, интересы, возможности и потребности			
	- ребёнок пользуется бесплатными учебниками			
	- личная информация о ребёнке носит конфиденциальный характер			
9	Созданы ли условия для Вашего участия в делах образовательной организации?			
	- изучается и учитывается мнение родителей (проводятся опросы, беседы, работает горячая линия, телефон доверия и т.д.)			
	- регулярно проводятся открытые мероприятия			
	- есть возможность поучаствовать в работе родительских комитетов, Совете образовательной организации (войти в состав, присутствовать на заседаниях, знакомиться с протоколами и т.д.)			
10	Готовы ли Вы рекомендовать эту образовательную организацию своим родственникам и знакомым?			
Итого:		Макс. 6 баллов, удовлетворённость – не менее 5 баллов		
		Макс. по анкете 30 баллов, удовлетворённость – 20 баллов		