

## Анкета для родителей детей, посещающих детский сад

### «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
	<b>Ваш ребёнок посещает данную организацию более 1 года?</b>			
<b>БЛОК 1. Доброжелательность и вежливость специалистов</b>				
<b>1</b>	<b>К какому специалисту детского сада Вы обращались в течение последнего полугодия (года, первое обращение)?</b>			
	- к заведующему (директору)			
	- к старшему воспитателю			
	- к медицинскому работнику			
	- к педагогу дополнительного образования в детском саду			
	- к психологу			
	- к логопеду			
	- к другому специалисту			
<b>2</b>	<b>Удалось ли Вам легко попасть на приём?</b>			
	- 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			
<b>3</b>	<b>Какого характера было Ваше общение со специалистом?</b>			
	- 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			
<b>Итого:</b>		<b>Макс. 4 балла, удовлетворённость – 3 балла</b>		
<b>БЛОК 2. Компетентность</b>				
<b>4</b>	<b>Смогли ли Вы получить необходимую информацию, помощь во время общения со специалистом</b>			

	<b>образовательной организации?</b>			
	- в различных вопросах обучения ребёнка			
	- в различных вопросах воспитания ребёнка			
	- другое (указать)			
5	<b>В ходе Вашего общения:</b>			
	- 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. 4 балла,	<b>удовлетворённость – 2 балла</b>	
<b>БЛОК 3. Удовлетворённость материально-техническим оснащением</b>				
6	<b>Удовлетворены ли Вы:</b>			
	- оформлением групповых помещений в целом (приёмной, игровой, спальной комнатой)			
	- санитарным состоянием, чистотой помещений в целом (приёмной, игровой, спальной комнатой)			
	- состоянием групповых участков на улице (в том числе спортивной площадкой, огородом)			
	- материально-техническим обеспечением (в том числе состоянием мебели)			
Итого:		Макс. 4 балла,	<b>удовлетворённость – 3 балла</b>	
<b>БЛОК 4. Удовлетворённость качеством предоставляемых услуг</b>				
7	<b>Удовлетворены ли Вы?</b>			
	- результатом обучения ребёнка?			
	- тем, как встречают педагоги ребёнка утром и провожают вечером?			
	- чтением детской литературы детям и разучиванием стихов ребёнком?			
	- питанием?			
	- регулярностью прогулок на улице?			
	- игровой деятельностью в группе?			
	- игровой деятельностью во время прогулок?			
	- отношением к вещам ребёнка и его внешнему виду?			
	- отношением педагогов к Вашему ребёнку?			
	- деятельностью педагогов по улучшению межличностных отношений Вашего ребёнка с другими детьми и формированию умений ребёнка договариваться, дружить?			
	- Вашими отношениями с сотрудниками детского сада?			
	- разнообразием форм обучения (вовлечением детей в различную познавательную деятельность, организацией досуга, соревнований, экскурсий, выставок и т.д.)			
	- качеством проводимых мероприятий (открытых занятий,			

	праздников и т.д.)			
	- обеспечением безопасности пребывания ребёнка в детском саду?			
Итого:		Макс. 13 баллов, <b>удовлетворённость – 10</b> баллов		
<b>БЛОК 5: Рекомендации потребителей</b>				
<b>8</b>	<b>Считаете ли Вы, что в детском саду соблюдаются права ребёнка?</b>			
	- учитываются его особенности, интересы, возможности и потребности			
	- развитию ребёнка не даются никакие отрицательные оценки			
	- личная информация о ребёнке носит конфиденциальный характер			
<b>9</b>	<b>Созданы ли условия для Вашего участия в делах детского сада?</b>			
	- изучается и учитывается мнение родителей (проводятся опросы, беседы, работает горячая линия, телефон доверия и т.д.)			
	- регулярно предоставляется информация о расходах добровольных пожертвований родителей			
	- 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.)			
<b>10</b>	<b>Готовы ли Вы рекомендовать эту образовательную организацию своим родственникам и знакомым?</b>			
Итого:		Макс. 4 балла, <b>удовлетворённость – 2 балла</b>		
		Макс. по анкете 30 баллов, <b>удовлетворённость – 20</b> баллов		