

# АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ, ПОСЕЩАЮЩИХ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ

«Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг»

Название образовательной организации \_\_\_\_\_

№	Код ответа	Вопросы	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
	00	Ваш ребенок посещает данную образовательную организацию более 1 года?	0	0	0
<b>БЛОК 1. Доброжелательность и вежливость специалистов</b>					
<b>1</b>	<b>К какому специалисту образовательной организации Вы обращались в течение последнего полугодия (года, первое обращение)?</b>				
	1.1.	- к руководителю (директору, заведующему)	0	0	0
	1.2.	- к заместителю директора, заведующему отделом, методисту	0	0	0
	1.3.	- к педагогу, руководящему детским объединением	0	0	0
	1.4.	- к психологу	0	0	0
	1.5.	- к другому работнику ОО (указать)	0	0	0
<b>2</b>	<b>Удалось ли вам легко попасть к нему на прием?</b>				
	2.1.	- я попал(а) сразу без предварительной записи и договоренности	1	0	0
	2.2.	- я попал(а) на прием согласно графику приема	1	0	0
	2.3.	- мне пришлось долго искать его с помощью других работников ОО	0	0	0
	2.4.	- я не мог попасть на прием, так как необходимый специалист постоянно отсутствует на месте	0	0	0
	2.5.	- я не мог попасть на прием, так как необходимый специалист откладывал неоднократно прием под разными предлогами	0	0	0
	2.6.	- вынужден был обратиться к другому специалисту ОО	0	0	0
<b>3</b>	<b>Какого характера было ваше общение с этим специалистом?</b>				
	3.1.	- соблюдалась приватность разговора и конфиденциальность общения	1	0	0
	3.2.	- в процессе беседы работник учреждения был вежлив, соблюдал нормы этикета, выражал позитивное отношение	1	0	0
	3.3.	- работники показывали своим видом, что общение было в тягость и даже присутствовало некоторое раздражение	0	0	0
<b>ИТОГО:</b>		<b>Макс. 4 балла, удовлетворенность не менее 2 баллов</b>			
<b>БЛОК 2. Компетентность</b>					
<b>4</b>	<b>Смогли ли вы получить необходимую информацию, помощь во время общения со специалистом ОО?</b>				
	4.1.	- в вопросах обучения ребенка	1	0	0
	4.2.	- в выборе для ребенка направлений внеурочной деятельности по интересам и возможностям	1	0	0
	4.3.	- другое (указать)	1	0	0
<b>5</b>	<b>В ходе вашего общения:</b>				
	5.1.	- работники организации предоставили вам полную информацию по вашему запросу	1	0	0
	5.2.	- работники организации проявили инициативу и предложили помощь в решении проблемы	1	0	0
	5.3.	- работники организации дали дополнительную информацию (литературу, адрес сайтов, ФИО специалистов, телефоны и др.)	1	0	0
	5.4.	- не ответили на ваш вопрос и не сказали ничего определенного	0	0	0
<b>ИТОГО:</b>		<b>Макс. 6 баллов, удовлетворенность – не менее 4 балла</b>			
<b>БЛОК 3. Удовлетворенность материально-техническим оснащением</b>					
<b>6</b>	<b>Удовлетворены ли вы:</b>				
	6.1.	- состоянием и оформлением учебных помещений?	1	0	0
	6.2.	- состоянием и оформлением коридоров и холлов?	1	0	0
	6.3.	- состоянием и оснащением территории ?	1	0	0
	6.4.	- состоянием мебели?	1	0	0
	6.5.	- количеством различного инвентаря и оборудования для обучения?	1	0	0
<b>ИТОГО:</b>		<b>Макс. 5 баллов, удовлетворенность – не менее 3 баллов</b>			

**БЛОК 4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг**

<b>7</b>	<b>Удовлетворены ли вы:</b>				
	7.1.	- уровнем обучения ребенка?	1	0	0
	7.2.	- уровнем воспитательной работы, формируемыми ценностями и мировоззренческими установками, способностью адаптироваться к социальным и технологическим переменам?	1	0	0
	7.3.	- регулярностью проведения различных массовых мероприятий (игровых, спортивных, творческих, интеллектуальных, культурно-досуговых, проектных и др.) для детей?	0,5	0	0
	7.4.	- регулярностью проведения различных мероприятий (образовательных, игровых, спортивных, творческих, интеллектуальных, культурно-досуговых, проектных и др.) для родителей или с их участием?	0,5	0	0
	7.5.	- проведением оздоровительной работы по формированию здорового и безопасного образа жизни?	0,5	0	0
	7.6.	- возможностью выбора обучающих программ для ребенка и форм обучения?	0,5	0	0
	7.7.	- освоением ребенком первоначальных знаний о профессиях, организацией профориентационной работы?	0,5	0	0
	7.8.	- взаимодействием детского объединения, которое посещает ребенок с различными общественными организациями, участием в волонтерских инициативах?	0,5	0	0
	7.9.	- результатами обучения вашего ребенка?	1	0	0
	7.10.	- отношениями вашего ребенка с педагогами?	1	0	0
	7.11.	- отношениями вашего ребенка с другими обучающимися, в том числе других возрастов в детском объединении (разновозрастным сотрудничеством)?	0,5	0	0
	7.12.	- вашими отношениями с сотрудниками организации?	0,5	0	0
	7.13.	- разнообразием форм обучения (работой различных детских объединений по интересам, праздниками, соревнованиями, экскурсиями, выставками и т.д.)?	0,5	0	0
	7.14.	- отношением вашего ребенка к обучению в ОО в целом?	0,5	0	0
7.15.	- обеспечением безопасности пребыванием ребенка в ОО?	1	0	0	

**ИТОГО:** Макс. 10 баллов, **удовлетворенность – не менее 6 баллов**

**БЛОК 5. Рекомендации потребителей**

<b>8</b>	<b>Считаете ли вы, что в ОО соблюдаются права ребенка?</b>				
	8.1.	- учитываются его особенности, интересы, возможности и потребности	1	0	0
	8.2.	- развитию ребенка со стороны педагогов не даются никакие отрицательные оценки	1	0	0
	8.3.	- личная информация о ребенке носит конфиденциальный характер	1	0	0
<b>9</b>	<b>Сознаны ли условия для вашего участия в делах ОО?</b>				
	9.1.	- изучается и учитывается мнение родителей (проводятся опросы, беседы, работает горячая линия, телефон доверия и т.д.)	0,5	0	0
	9.2.	- регулярно проводятся открытые мероприятия	0,5	0	0
	9.3.	- есть возможность поучаствовать в работе родительских комитетов, Совете ОО (войти в состав, присутствовать на заседаниях, знакомиться с протоколами и т.п.)	0,5	0	0

**10** **Готовы ли вы рекомендовать эту ОО своим родственникам и знакомым?** 0,5 0 0

**ИТОГО:** Макс. 5 баллов, **удовлетворенность – не менее 5 баллов**

Макс. по анкете 30 баллов, **удовлетворенность – не менее 20 баллов**

Независимый эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

(подпись)

« \_\_\_ » 20 \_\_\_ г.