

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ, ПОСЕЩАЮЩИХ ДЕТСКИЙ САД
«Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг»

Название образовательной организации _____

№	Код ответа	Вопросы	Да	Нет	Загружняюсь ответить
	00	Ваш ребенок посещает данную образовательную организацию более 1 года?	0	0	0
БЛОК 1. Доброжелательность и вежливость специалистов					
1	К какому специалисту детского сада Вы обращались в течение последнего полугода (года, первое обращение)?				
	1.1.	- к заведующему	0	0	0
	1.2.	- к старшему воспитателю	0	0	0
	1.3.	- к медицинскому работнику	0	0	0
	1.4.	- к педагогу дополнительного образования в детском саду	0	0	0
	1.5.	- к психологу	0	0	0
	1.6.	- к логопеду	0	0	0
	1.7.	- к другому специалисту	0	0	0
2	Удалось ли вам легко попасть к нему на прием?				
	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
3	Какого характера было ваше общение с этим специалистом?				
	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
ИТОГО:		Макс. 4 балла, удовлетворенность 3 балла			
БЛОК 2. Компетентность					
4	Смогли ли вы получить необходимую информацию, помощь во время общения со специалистом ОО?				
	4.1.	- в различных вопросах обучения ребенка	0,5	0	0
	4.2.	- в различных вопросах воспитания ребенка	0,5	0	0
	4.3.	- другое (указать)	0,5	0	0
5	В ходе вашего общения:				
	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.)	0,5	0	0
	5.4.	- не ответили на ваш вопрос и не сказали ничего определенного	0	0	0
ИТОГО:		Макс. 4 балла, удовлетворенность 2 балла			
БЛОК 3. Удовлетворенность материально-техническим оснащением					
6	Удовлетворены ли вы:				
	6.1.	- оформлением групповых помещений в целом (приемной, игровой, спальной комнатой)?	1	0	0
	6.2.	- санитарным состоянием, чистотой помещений в целом (приемной, игровой, спальной комнатой)?	1	0	0

	6.3.	- состоянием групповых участков на улице (в том числе спортивной площадкой, огородом)?	1	0	0
	6.4.	- материально-техническим обеспечением (в том числе состоянием мебели)?	1	0	0
	6.5.	- оформлением групповых помещений в целом (приемной, игровой, спальной комнатой)?	1	0	0
ИТОГО:		Макс. 5 баллов, удовлетворенность 3 балла			
БЛОК 4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг					
7	Удовлетворены ли вы:				
	7.1.	- результатами обучения ребенка?	1	0	0
	7.2.	- тем, как педагоги встречают ребенка утром и провожают домой вечером?	1	0	0
	7.3.	- чтением детской литературы детям и разучиваем стихов ребенком?	1	0	0
	7.4.	- питанием?	1	0	0
	7.5.	- регулярностью прогулок на улице?	1	0	0
	7.6.	- игровой деятельностью в группе?	1	0	0
	7.7.	- игровой деятельностью во время прогулок?	1	0	0
	7.8.	- отношением к вещам ребенка и его внешнему виду?	0,5	0	0
	7.9.	- отношением педагогов к вашему ребенку?	1	0	0
	7.10.	- деятельностью педагогов по улучшению межличностных отношений вашего ребенка с другими детьми и формированию умений ребенка договориться, дружить?	1	0	0
	7.11.	- вашими отношениями с сотрудниками детского сада?	0,5	0	0
	7.12.	- разнообразием форм обучения (вовлечением детей в различную познавательную деятельность, организацией досуга, соревнований, экскурсий, выставок и т.д.)?	1	0	0
	7.13.	- качеством проводимых мероприятий (открытых занятий, праздников и т.д.)?	1	0	0
	7.14.	- обеспечением безопасности пребывания ребенка в детском саду?	1	0	0
ИТОГО:		Макс. 13 баллов, удовлетворенность 10 баллов			
БЛОК 5. Рекомендации потребителей					
8	Считаете ли вы, что в детском саду соблюдаются права ребенка?				
	8.1.	- учитываются его особенности, интересы, возможности и потребности	0,5	0	0
	8.2.	- развитию ребенка не даются никакие отрицательные оценки	0,5	0	0
	8.3.	- личная информация ребенку носит конфиденциальный характер	0,5	0	0
9	Сознаны ли условия для вашего участия в делах детского сада?				
	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 предоставляется информация о расходах добровольных пожертвований родителей	0,5	0	0
	9.3.	- регулярно проводятся открытые мероприятия	0,5	0	0
	9.4.	- 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 ту ОО своим родственникам и знакомым?		0,5	0	0
ИТОГО:		Макс. 4 балла, удовлетворенность 2 балла			
		Макс. по анкете 30 баллов, удовлетворенность 20 баллов			

Независимый эксперт _____ / _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

« ___ » _____ 20__ г.