# АНКЕТА

# для опроса получателей услуг о качестве условий оказания

# услуг образовательными организациями

*Уважаемый участник опроса!*

*Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией гарантируется.*

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 3*)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

□ Да □ Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 5*)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

□ Да□ Нет

**5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Условие | Да | Нет |
| Наличие зоны отдыха (ожидания) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | □ | □ |
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | □ | □ |

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

□ Да □ Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?**

□ Да □ Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

□ Да □ Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**

*К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).*

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**

□ Да □ Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

*Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?*

□ Да □ Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

*К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).*

□ Да □ Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

□ Да □ Нет

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**16. Ваш пол:** □Мужской □ Женский

**17. Ваш возраст** \_\_\_\_ (*полных лет*)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

**Анкета № 1 для родителей воспитанников ДОО**

Уважаемые родители!

Перед Вами анкета, которую сотрудники дошкольного образовательного учреждения МБДОУ «Одуванчик» используют для получения информации о Вашей удовлетворенности их работой. Это информация о том, насколько благополучен и насколько хорошо развивается Ваш ребенок в детском саду. Ваше мнение необходимо для того, чтобы сотрудники детского сада смогли внести в свою работу соответствующие изменения, улучшить ее.

Вы можете подписать анкету (в специальной графе в конце анкеты), либо оставить ее анонимной.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Пожалуйста, отметьте Ваш выбор.** | **Полностью согласен** | **Скорее согласен** | **Скорее не согласен** | **Полностью не согласен** | **Затрудняюсь ответить** |
| 1 | Моему ребенку нравится ходить в детский сад |  |  |  |  |  |
| 2 | Работа воспитателей и сотрудников д/с достаточна, чтобы мой ребенок хорошо развивался и был благополучен |  |  |  |  |  |
| 3 | В детском саду учитывают интересы и точку зрения моего ребенка |  |  |  |  |  |
| 4 | Мой ребенок хорошо ухожен, за ним хороший присмотр в д/с |  |  |  |  |  |
| 5 | Я знаю, что мой ребенок в безопасности в д/с |  |  |  |  |  |
| 6 | Меня устраивает управление детским садом |  |  |  |  |  |
| 7 | Меня устраивает материально-техническое обеспечение д/с |  |  |  |  |  |
| 8 | Меня устраивает питание в д/с |  |  |  |  |  |
| 9 | Меня устраивает подготовка к школе, осуществляемая в д/с |  |  |  |  |  |
| 10 | Сотрудники д/с учитывают мнение родителей в своей работе |  |  |  |  |  |

Просим Вас помочь педагогическому коллективу ДОУ улучшить свою работу. Заранее благодарим Вас за искренние ответы.

11. Дополнительные комментарии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я подтверждаю, что я являюсь родителем ребенка или лицом, его заменяющим (пожалуйста, отметьте)

Возраст моего ребенка ………………………………………………………………………………

Ваши ФИО: **(по желанию)** ………………………………………………………………………

Дата: «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_\_г.

**Пожалуйста, не забудьте опустить заполненную анкету в специальный ящик для анкет при входе в детский сад.**

**Еще раз благодарим Вас!**

**Анкета № 2 для родителей воспитанников ДОО**

Уважаемые родители!

Пожалуйста, постарайтесь ответить на все вопросы анкеты: выразить свое мнение о работе детского сада, воспитателях и занятиях, а также об отношении вашего ребенка к саду.

Ваши ответы важны, чтобы сотрудники детского сада смогли улучшить свою работу. Вы можете подписать анкету, либо сдать ее анонимной.

Пожалуйста, не забудьте опустить заполненную анкету в специальный ящик для анкет при входе в детский сад.

Спасибо за помощь в работе детского сада!

1. **Хороший детский сад должен**

*(проранжируйте ответы:* *поставьте* *«1»* *возле* *самого значимого с вашей точки зрения ответа, «2» - возле следующего по важности и т.д. до «8» - возле наименее важного ответа. Если не хватает важного ответа, запишите его на свободной строке):*

* подготовить моего ребенка к школе
* научить ребенка слушаться взрослых
* создать психологически комфортную обстановку для моего ребенка
* научить ребенка навыкам самообслуживания
* приучить ребенка к режиму дня
* обеспечить безопасность моего ребенка
* дать возможность моему ребенку играть

- научить ребенка общаться со сверстниками

-др.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Как вы выбирали детский сад для своего ребенка?** *(отметьте все подходящие* *ответы.Если не подходят, впишите свой).*

- Не выбирали Близко от дома

- Хорошо оснащен

- Хорошие педагоги

- Хорошо кормят

- Хорошо следят за детьми

1. **Что Вам нравится в вашем детском саду?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Что Вам не нравится в вашем детском саду?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Когда вы приводите ребенка утром в детский сад, он чаще всего** *(отметьте один* *из вариантов, или впишите свой)*

* 1. плачет (не хочет идти)
  2. бежит к воспитателю
  3. бежит к ребятам
  4. бежит к игрушкам

**6.** **Воспитатель вашей группы** *(отметьте, «часто», «* *редко»* *или* *«никогда»)*

- с удовольствием рассказывает вам о вашем ребенке и его успехах

- часто/редко/никогда / кричит на вашего ребенка

- часто/редко/никогда / выслушивает, когда ребенок что-то рассказывает

- всегда/иногда/никогда / выражает симпатию вашему ребенку (гладит по головке, улыбается)

- часто/редко/никогда

1. **Как воспитатель в вашей группе наказывает детей за плохое поведение?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Каких занятий с детьми в вашей группе детского сада недостаточно?
2. **Когда вы приходите забирать своего ребенка из детского сада, вы обычно слышите:**
3. Когда вы приходите забирать своего ребенка из детского сада, вы обычно слышите:

- голос воспитателя

- голоса детей

-тишину

др.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Как часто вы общаетесь с администрацией детского сада?**

- Раз в неделю

- Раз в месяц

- Раз в год

- Никогда

- По праздникам и на общих собраниях

- По необходимости

1. **Какие вопросы вы обсуждали при последних встречах с заведующей детским садом?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Что ваш ребенок рассказывает о жизни в детском саду?**

- Занятия вашему ребенку: нравятся / не нравятся / не знаю

- Ваш ребенок общается и играет:

- со всеми ребятами в группе

- с несколькими ребятами в группе

- ни с кем не играет

- не знаю

**12.1. Занятия в саду для ребенка:**

очень трудные

очень легкие

по-разному

не знаю

**12.2. Вашему ребенку воспитательница: нравится**

нравится

не нравится

не знаю

**12.3. Еда в саду: вкусная**

невкусная

не знаю

1. **Дома вы с ребенком** *(проранжируйте по времени,* *которое у вас занимают* *перечисленные дела: поставьте «1» возле того занятия, на которое вы тратите больше всего времени, «2» - возле того, на которое также тратите много времени, но меньше, чем на «1» и т.д. до «6» возле того занятия, на которое совсем не тратите времени. Впишите недостающее):*

- занимаетесь (учите читать, считать и т.п.)

-смотрите телевизор

- гуляете

- играете

- читаете книжки

- вместе занимаетесь домашним хозяйством (убираетесь, готовите и т.п.)

- др.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **В какие игры любит играть ваш ребенок дома?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Я подтверждаю, что я являюсь родителем ребенка или лицом, его заменяющим (пожалуйста, отметьте)

Пожалуйста, укажите возраст своего ребенка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сколько лет ваш ребенок ходит в этот детский сад?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваша фамилия: **(по желанию)**

……………………………………………………………………….......

Дата: «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

Пожалуйста, не забудьте положить заполненную анкету в специальный ящик для анкет при входе в детский сад.

СПАСИБО!