

Протокол
Анкетирования родителей (законных представителей)
на тему: «Удовлетворенность качеством образовательных услуг в
системе дошкольного образования»

Основная цель анкетирования: выявить степень удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

Дата проведения: ноябрь 2021г.

Приняло участие: 96 человек (80%)

- 1) На первый вопрос **«От куда Вы получили информацию об учреждении, в котором обучается Ваш ребенок?»**
 - 20% родителей ответили – ранее детский сад посещали старшие дети;
 - 30% - получили информацию из интернета,
 - 50% - получили информацию от знакомых.

- 2) На второй вопрос **«Всю ли информацию об учебном заведении, в которой вы нуждаетесь, удаётся найти?»**
 - 80% ответили: «Да, удаётся найти практически всё»;
 - 20% - «Обычно я нахожу большую часть нужной информации».

- 3) На третий вопрос **«На сколько информация, которую вы находите об учебном заведении, в котором обучается ваш ребенок, соответствует реальности?»**
 - 90% ответили: «Соответствует практически во всём»;
 - 10% ответили «Соответствует частично».

- 4) На вопрос **«Как вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг в образовательном учреждении?»**
 - 50% опрошенных ответили: «Очень хорошо информирован (а);
 - 50% ответили: «Хорошо информирован (а)».

- 5) На пятый вопрос **«Считаете ли Вы обратную связь с учреждением возможной и доступной?»**
 - 80% ответили: «Да, доступна по электронной почте и по телефону»;

- 20% ответили: «Относительно доступна, по электронной почте, очень хорошо по телефону».

6) На вопрос **«Как Вы можете охарактеризовать материально-техническое обеспечение образовательного учреждения (техническое оснащение кабинетов, спортивного зала, оснащение учебной литературой и т.д.)?»**

- 85% родителей ответили: «Хорошее»;

- 15% ответили: «Среднее».

7) На вопрос: **«Как вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание образовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн)?»**

- 80% ответили: «Хорошее»;

- 20% родителей ответили: «Среднее».

8) На вопрос **«Считаете ли Вы доступными и комфортными: гардероб, туалет, места ожидания при очном (личном) посещении образовательного учреждения?»**

- 20% опрошенных ответили: «Очень доступны и очень комфортны»;

- 80% ответили: «Доступны и комфортны».

9) На вопрос: **«Как Вы считаете, доступно ли посещение образовательного учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья?»**

- 10% родителей ответили: «Доступно»;

- 90% ответили: «Частично доступно».

10) На десятый вопрос **«Считаете ли Вы, что работники образовательного учреждения доброжелательны, внимательны и вежливы?»**

- 90% родителей ответили: «Да, всегда и в любой ситуации»;

- 10% ответили: «Не всегда».

11) На вопрос **«Считаете ли Вы персонал образовательного учреждения компетентным?»**

- 30% родителей ответили: «Высокий профессионализм и компетентность персонала»;

- 60% ответили: «Персонал компетентен, достаточный уровень профессионализма»;

10% ответили: «Скорее компетентен, чем не компетентен».

12) На вопрос: **«Устраивает ли Вас качество предоставляемых в учреждении образовательных услуг?»**

- 90% родителей ответили: «Да, качество услуг очень высокое»;
- 10% ответили: «Не совсем, моему ребёнку необходимы дополнительные занятия».

13) На вопрос: «**Довольны ли Вы качеством проводимых мероприятий (культурных, досуговых, спортивных и пр.) в учреждении?**»

- 80% родителей ответили «Очень довольны»;
- 20% ответили: «Скорее доволен, чем нет».

14) На вопрос «**Готовы ли вы рекомендовать организацию, в которой обучается Ваш ребёнок, родственникам, друзьям, знакомым?**»

- 90% опрошенных ответили «Определенно, да»;
- 10% ответили: «Скорее да, чем нет».

Выводы: По результатам анкетирования была выявлена степень удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых образовательных услуг. В целом, по мнению родителей (законных представителей), дошкольная организация полностью удовлетворяет их запрос на образовательные услуги для детей дошкольного возраста. По результатам анкетирования 90% - это положительные отзывы.

Старший воспитатель

И.В. Князева