

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД ЕФРЕМОВ  
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 9 компенсирующего вида»

301840, Тульская область, город Ефремов, улица Карла Маркса, дом 39<sup>а</sup>  
[mkdou9.efremov@tularegion.org](mailto:mkdou9.efremov@tularegion.org), тел. (48741) 6-06-88

«Утверждаю»  
Заведующий МКДОУ №9 к/в  
Пушкарева Л.Д.

**Отчет по результатам анкетирования родителей (законных представителей)  
«Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания  
услуг учреждением образования» в МКДОУ №9 к/в  
за период 2023 – 2024 учебный год**

В период с 12 по 17 февраля 2024года в МКДОУ№9 к/в проводилось анкетирование родителей (законных представителей) во всех группах ДОУ(бгрупп компенсирующей направленности).

**Цель анкетирования:** выявить степень удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

**Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса. Бланк «Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждением образования» прилагается (приложение 1)

**Количество воспитанников:** 73 человека

**Всего семей:** 63

**Количество заполненных анкет:** 63

**Результаты опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждением образования:**

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации каждой семье предлагалась анонимная анкета. Информация о цели анкеты была доведена до сведения родителей. Анализ результатов анкетирования позволяет определить уровень удовлетворенности родителей деятельностью учреждения.

Ответы участников анкетирования представлены в таблице 1.

**Таблица1.**

№	Вопрос анкеты	Количество полученных ответов (%/ чел.)	
		«ДА»	«НЕТ»
1.	При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?	62чел. – 98%	1 чел. – 2%

2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?	62чел. – 98%	1чел. – 2%
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?	50чел. – 79%	13чел. – 21%
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	50чел. – 79%	13чел. – 21%
5.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении?	62чел. – 98%	1чел. – 2%
6.	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	20чел. – 32%	-
7.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?	20чел. – 32%	-
8.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?	62чел. – 98%	1чел. – 2%
9.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?	62чел. – 98%	1чел. – 2%
10.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением?	50чел. – 79%	13чел. – 21%
11.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?	50чел. – 79%	13чел. – 21%
12.	Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым?	62чел. – 98%	1чел. – 2%
13.	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?	62чел. – 98%	1чел. – 2%
14.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?	62чел. – 98%	1чел. – 2%
15.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:	45чел. – 71% внесли предложения по улучшению материально-технической базы.	
16.	Ваш пол	Мужской – 6чел. 10%	Женский – 57чел. 90%
17.	Ваш возраст	Средний возраст 27 – 41г.	

Результаты анкетирования по проблеме удовлетворенности родителей деятельностью ДОО свидетельствуют о следующем:

Анализ ответов родителей, принимавших участие в анкетировании, показал, что **98 %** - респондентов владеют информацией о работе учреждения.

Посещают сайт детского сада в системе интернет – **79 %**. Причины низкой посещаемости: недостаточная родительская компетентность, мало опыта, нехватка времени, занятость на работе.

Родители (**79%**) посещающие сайт детского сада удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Данные родители так же пользовались дистанционными способами взаимодействия с учреждением и положительно отзываются о работе данной услуги.

**98%** - удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в учреждении.

**20 детей (32%)** имеют установленную группу инвалидности. Все родители (законные представители) удовлетворены доступностью предоставления услуг для детей-инвалидов в учреждении.

**98%** респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения.

**98%** респондентов готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

**98 %** родителей удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг.

**45чел.** – **71%** внесли предложения по улучшению материально-технической базы ДОО.

В анкетировании приняли участие **90%** - женщины и **10%** мужчин.

Средний возраст респондентов составляет **30 – 40 лет**.

Таким образом, анализ полученных результатов позволяет говорить об **98%** удовлетворенности родителей условиями содержания и образования детей в дошкольном учреждении (*гистограмма1*).

#### **Гистограмма1.**



#### **Вывод:**

Анализ полученных результатов позволяет говорить об удовлетворенности большинством родителей **98%** условиями содержания и образования детей в дошкольном учреждении. Следовательно, результаты удовлетворенности родителей образовательными услугами предоставляемыми МКДОУ №9 к/в. следует считать **позитивными**.

Анализ анкет по вопросу взаимодействия ДОО с семьей позволил выявить следующие положения: необходимость улучшения материально-технического обеспечения организации,

рекламирование сайта детского сада с целью увеличения количества родителей к просмотру контента.

#### **Рекомендации педагогам.**

Продолжать вести систематическую работу по совершенствованию системы взаимодействия ДОО с семьей для обеспечения открытости и доступности информации о деятельности учреждения, совершенствованию условий для реализации образовательной программы ДОО используя различные формы взаимодействия ДОО с родителями. Шире использовать электронный ресурс – сайт ДОО, сообщество Вконтакте в работе с родителями.

Продолжать просветительскую работу с родителями с целью подачи полной и своевременной информации о направлениях деятельности дошкольного учреждения по образованию детей, в том числе и на сайте ДОО. Активно использовать сайт дошкольного учреждения для педагогического просвещения родителей. Посредством сайта рассказывать родителям о новостях детского сада или предстоящих мероприятиях, выкладывать видео и фотоотчеты с праздников, экскурсий и т. д.

Повышать профессиональную компетентность в сфере взаимодействия с родителями, использовать интерактивные формы работы с родителями, изучать положительный педагогический опыт коллектива.

На групповых родительских собраниях дать дополнительную информацию по каждому пункту анкеты.

#### **Рекомендации родителям.**

С целью создания единого образовательного пространства ДОО и семьи принимать участие в совместных мероприятиях с родителями, организованными ДОО как в традиционной, так и интерактивной форме (тренинги, мастер-классы, практикумы).

Участвовать совместно с педагогами, психологом, специалистами ДОО в проектировании работы по формированию интегративных качеств с учетом индивидуальных особенностей детей.

Проявлять активную позицию в вопросах развития и воспитания своих детей, принимая участие в родительских собраниях, совместной трудовой деятельности. Использовать сайт, сообщество Вконтакте с целью получения информации о воспитании и развитии детей, рекомендаций по сохранению здоровья, питанию, как форму обратной связи, вносить предложения по совершенствованию условий реализации ПРОГРАММЫ дошкольного образования.

**Отчет подготовила:** педагог-психолог Майорова О.В.



## Приложение 1.

### Анкета\*

#### для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждением образования

#### Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг **МКДОУ №9 к/в**

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждения 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 гарантируется.

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

Да

Нет (переход к [вопросу 3](#))

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

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?

Да

Нет (переход к [вопросу 5](#))

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

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия*)?

Да

Нет

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 учреждении?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (*телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие*)?

Да

Нет (переход к [вопросу 12](#))

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (*по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах*)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)*)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

\*Анкета разработана в соответствии с «Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.