

## **Результаты удовлетворенности родителей качеством условий оказания услуг МБДОУ «Детский сад № 9»**

Для проведения опроса была использована анкета выявления и обобщения мнения родителей о качестве условий оказания услуг МБДОУ «Детский сад № 9» в сфере образования, утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

| <b>Организация</b>      | <b>Количество родителей</b> | <b>Доля процентов</b> |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| МБДОУ «Детский сад № 9» | 117                         | 62 %                  |

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательной организацией, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети «Интернет». Сроки проведения опроса с 25 мая по 7 июня 2021 года. Организацией была создана ссылка для прохождения опроса.

<https://forms.yandex.ru/u/60bd9d5f894cdd7e45d4ee14/>

### **Результаты опроса об удовлетворенности родителей качеством условий оказания услуг МБДОУ «Детский сад № 9».**

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности родителей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 1

| <b>Показатели</b>                                                         | <b>МБДОУ «Детский сад № 9»</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Обращались к информационным стендам                                       | 82                             |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 95                             |

Из числа родителей, обращавшихся к стендам организации, подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 80%.

Далее родителям предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

| <b>Показатели</b>                                                         | <b>МБДОУ «Детский сад № 9»</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Пользовались официальным сайтом организации                               | 62                             |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 93                             |

Из числа родителей, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 80%.

Родителям было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации.

| <b>Показатели</b>                                               | <b>МБДОУ «Детский сад № 9»</b> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации | 63                             |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составляет 54 %.

Следующий вопрос казался удовлетворенности родителей доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 4.

| <b>Показатели</b>                                                              | <b>МБДОУ «Детский сад № 9»</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов | 5                              |
| Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов                  | 100                            |

Почти все родители, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации - показатель удовлетворенности 100%.

Следующие вопросы касались удовлетворенности родителей доброжелательностью и вежливостью двух типов работников: - обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

| <b>Тип взаимодействия работника с получателем услуги</b>    | <b>МБДОУ «Детский сад № 9»</b> |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | 91                             |
| Обеспечение непосредственного оказания услуги               | 94                             |

Как мы видим из Таблицы, почти все родители организации удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень

удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 80%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности родителей доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 6.

| <b>Показатели</b>                                                                                                          | <b>МБДОУ «Детский сад № 9»</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией                                                          | 55                             |
| Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | 98                             |

Большинство родителей в организации, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

В заключение, родителей попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 7.

| <b>Показатели</b>                                                   | <b>МБДОУ «Детский сад № 9»</b> |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | 89                             |
| Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг   | 94                             |
| Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации    | 91                             |

По всем трем показателям практически все родители готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 80%.