

Аналитический отчет
опроса удовлетворенности родителей (законных представителей)
предоставлением муниципальных услуг МБДОУ д/с № 3

Для получения сведений о качестве оказания муниципальных услуг МБДОУ д/с № 3 было организовано изучение общественного мнения населения. Данное исследование проводилось в форме социологического опроса на официальном сайте, анализа документов, информационно-отчетных материалов, включая анализ представленной информации на официальном сайте ДОУ, методом наблюдения.

Социологический опрос был размещен на официальном сайте ДОУ [Детский сад №3 \(mbdoy3.ru\)](http://mbdoy3.ru) на главной странице и в виджетах.

Опрос состоял из 10 вопросов:

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ДОУ, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ДОУ, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"?
3. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг при личном посещении или у специалиста организации) и прочие условия)?
4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации (наличие пандуса, поручней, расширенных дверных проемов, сменной кресла-каталки, оборудованной санитарной комнаты)?
5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию?
6. Удовлетворены ли Вы вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказание услуги (воспитатель, учитель-логопед, педагог-психолог) при обращении в организацию?

7. Пользовались ли Вы дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма обращения на официальном сайте организации))?
8. Посоветуете ли вы данную организацию родственникам, знакомым при возможности выбора организации?
9. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг (графиком работы (организации, отдельных специалистов, персонала), навигации внутри организации (наличие табличек, указателей, сигнальных табло, прочее)?
10. Удовлетворены ли Вы в целом оказанием услуг в организации?

Опрос на официальном сайте ДООУ прошли 212 человек. Из расчета воспитанников по максимальному показателю 201 воспитанник за 1 полугодие 2021г., можем предположить, что каждая семья прошла опрос по 1 разу, и более раз. Из отчета анкеты видим, что имеется некий процент участников опроса, пропустивших ответы (отказ от ответа), что приравнивается к отрицательному ответу.

Итог опроса рассчитывался по формуле:

Q- 212 человек, прошедших опрос – 100%

H– пропущенное количество ответов, приравненное к отрицательному ответу.

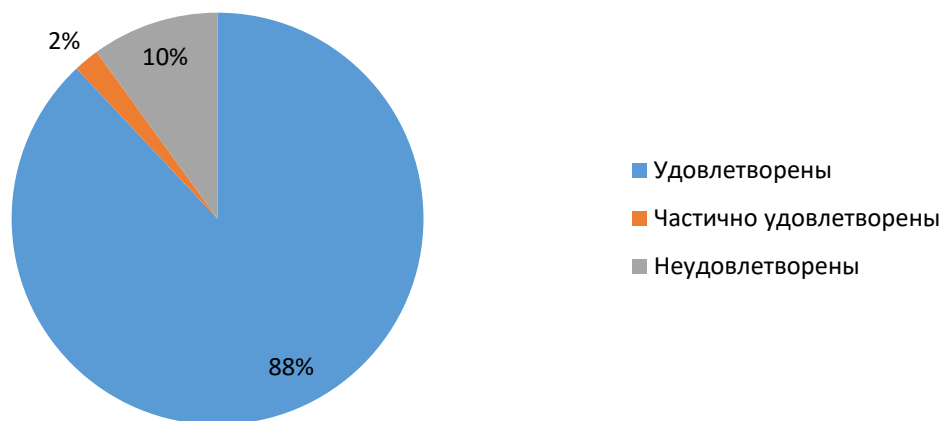
R – положительных ответов

Z – частично удовлетворенные

R – фактический результат опроса

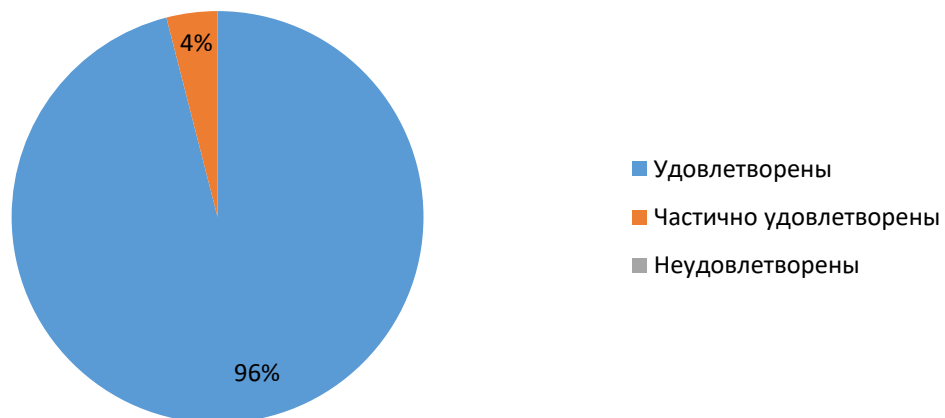
1. Q=212 – 100%
R=186 = 88%
Z=4=2%
H=22=10%

1. Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ДООУ, размещенной на информационных стендах в помещении организации?



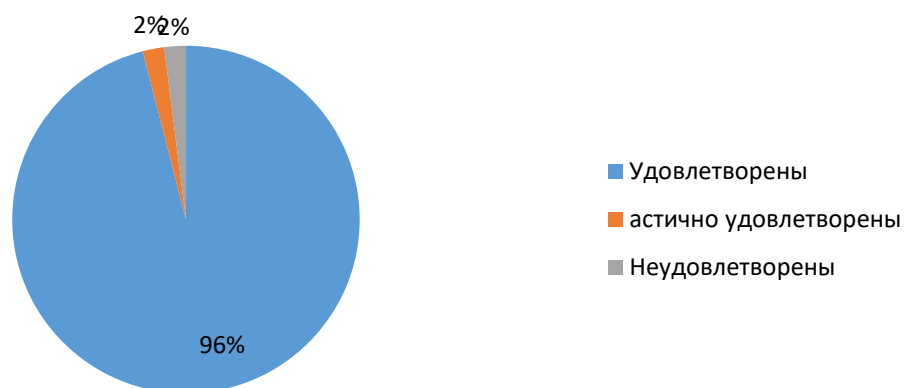
2. Q=212 – 100%
R=204 = 96%
Z=8=4%
H=0=0%

2. Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ДООУ, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"?



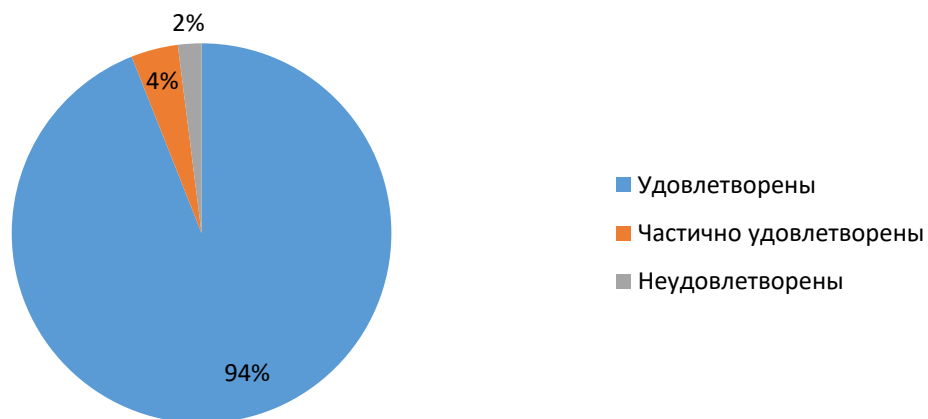
3. Q=212 – 100%
R=204 = 96%
Z=4=2%
H=4=2%

3. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; удовлетворительное сани



4. Q=212 – 100%
R=200 = 94%
Z=8=4%
H=4=2%

Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации (наличие пандуса, поручней, расширенных дверных проемов, сменной кресла-каталки, оборудованной санитарной комнаты)?



5. Q=212 – 100%
R=204 = 98%
Z=0=0%
H=4=2%



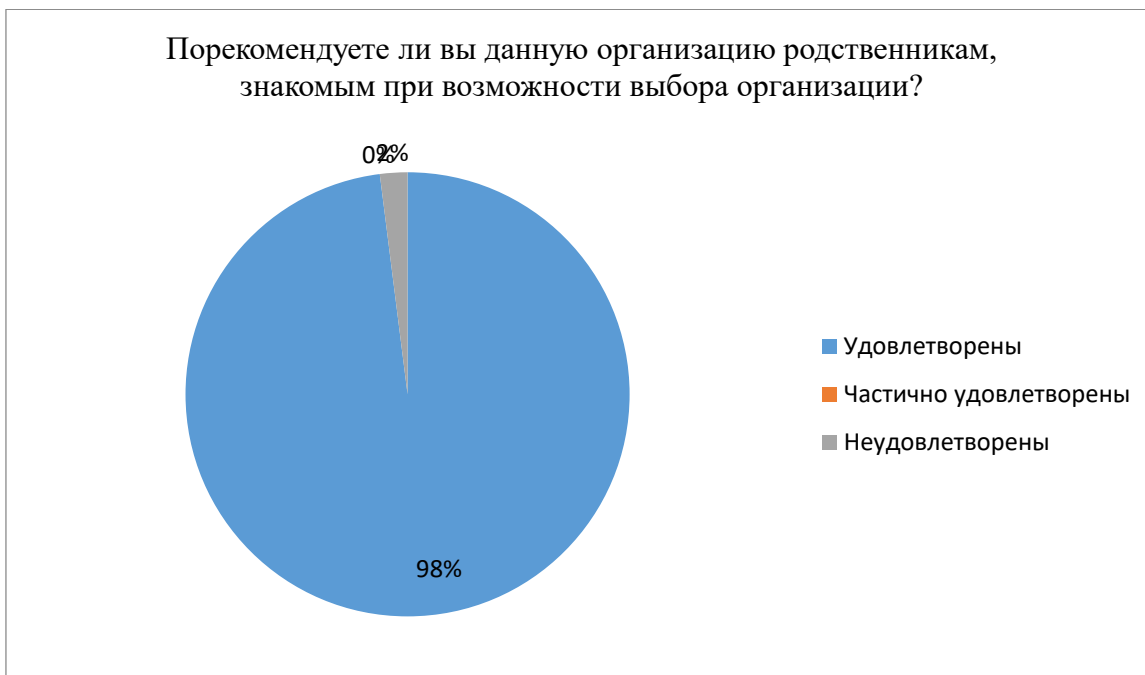
6. Q=212 – 100%
R=208 = 98%
Z=0=0%
H=4=2%



7. Q=212 – 100%
R=208 = 98%
H=4=2%



8. Q=212 – 100%
R=208 = 96%
Z=0=0%
H=4=2%



9. Q=212 – 100%
R=200 = 94%
Z=6=3%
H=6=3%



10. Q=212 – 100%
R=195 = 92%
Z=0=0%
H=17=8%



Средний итог удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг: 95%

Q=212 – 100%

R=202 = 95%

Z=3=2%

H=7=3%



Старший воспитатель

Е.Г. Дмитриева