



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ КАВКАЗСКИЙ РАЙОН**

ПРИКАЗ

25 августа 2017 г.

№ 715

ст. Кавказская

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями

В целях достижения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг приказываю:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями согласно приложению.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
3. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Начальник управления образования



С.Г.Демченко

Приложение
к приказу управления
образования администрации
МО Кавказский район
от 25.02.2017 года № 715

**Порядок
изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг образовательными учреждениями**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных образовательными учреждениями (далее - учреждения) муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых учреждениями муниципальных услуг;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями в рамках муниципального задания.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых учреждениями.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется один раз в год в сроки, установленные приказом начальника Управления образования.

**2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг учреждениями в сфере образования:**

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на сайте Управления образования администрации МО Кавказский район и (или) сайтах учреждений в сети Интернет;

2.3. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, лица, ответственные за организацию и проведение опроса определяются начальником Управления образования в соответствии с планом работы.

2.4. Управление образования:

- организует проведение опроса;
- определяет форму опросных листов (анкет);
- подводит итоги проведенного опроса.

2.5. Изучение мнения населения осуществляется образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу на основании приказа Управления образования.

Также изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.7. Основными направлениями изучения мнения населения по вопросам оказания муниципальных услуг являются:

- удовлетворенность качеством дошкольного образования;
- удовлетворенность качеством дополнительного образования;
- удовлетворенность качеством общего образования.

2.8. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в образовательных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- дату проведения опроса;
- место проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

2.9. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

2.10. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из трёх степеней качества.

2.11. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

2.12. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.13. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в образовательных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

2.14. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

2.15. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле "Нет ответа", которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

2.16. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

2.17. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

2.18. По результатам изучения мнения населения Управление образования составляет аналитический отчет, содержащий:

-итоги изучения мнения населения и информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг:

1) по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования в учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования;

2) по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в общеобразовательных школах;

3) по предоставлению дополнительного образования в общеобразовательных школах и учреждениях дополнительного образования;

- рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.19. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте управления образования.

Начальник управления образования



/ С.Г.Демченко