УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ИЛАНСКОГО РАЙОНА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

02.11.2018 г. Иланский № 122 - од

|  |  |
| --- | --- |
| Об организации и проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах  путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг |  |
|  | | |

В целях реализации приказа управления образования Администрации Иланского района от 31.10.2018 № 117-од «Об утверждении Порядка мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственными управлению образования Администрации Иланского района»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным лицом за организацию и проведение мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (далее – мониторинг), оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными управлению образования Администрации Иланского района и обобщение результатов мониторинга главного специалиста управления образования Кошечкину Л.М.

2. Утвердить анкету изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере образования в рамках мониторинга согласно приложению № 1.

3. Организовать и провести анкетирование потребителей в муниципальных учреждениях, являющихся исполнителями услуг, в период **с 12 по 20 ноября 2018 с**реди совершеннолетних граждан: родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, совершеннолетних обучающихся, работников и руководителей учреждений, осуществляющих взаимодействие с образовательными учреждениями и являющихся потребителями муниципальных услуг (работ).

4. Обязать руководителей муниципальных учреждений осуществить следующие мероприятия:

4.1. Определить подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию потребителей;

4.2. Организовать проведение анкетирования в установленный срок и довести информацию до потребителей, провести разъяснительную работу о процедуре и сроках проведения мониторинга, о месте, дате и времени проведения анкетирования, вопросах, выносимых на анкетирование;

- провести анкетирование **всех** родителей (законных представителей) учреждений, за исключением МБОУ «Иланская СОШ № 1» - 80%, МБОУ «Иланская СОШ № 41» - 80% и МБОУ «Иланская СОШ № 2» - 80% от общего числа родителей (законных представителей);

4.3. Обеспечить изготовление анкет, их распространение и сбор;

4.4. Осуществить подготовку отчета о результатах проведенного анкетирования и направить его в адрес управления образования в срок **до 23 ноября** по форме согласно приложению № 2;

4.5. В срок **до 9 ноября** разместить информацию о предстоящем мониторинге и текст анкеты на информационных стендах и официальных сайтах учреждений.

5. Главному специалисту управления образования Кошечкиной Л.М.:

5.1. В период **с 26 по 29 ноября** 2018 года провести экспертизу отчетов учреждений о результатах проведенного анкетирования с целью изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг;

5.2. Обобщить результаты мониторинга потребности в муниципальных услугах и разместить сводный отчет на официальном сайте Администрации Иланского района и на сайте управления образования в срок **до 5 декабря 2018** года.

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

управления образования Н.И.Туровец

Приложение № 1

**Анкета**

изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере образования

1. Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях:

1.1. Личное общение с работниками учреждений (собрания, беседы, консультации).

1.2. Средства массовой информации (телевидение, радио, печатные издания), стенды и другая печатная информация, размещенная в учреждении.

1.3. От друзей и знакомых, родственников, иных лиц.

2.Удовлетворяет Вас уровень и качество информации в системе образования:

2.1.Да;

2.2. Нет.

3. Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов в контролирующие органы или в органы управления образования:

3.1.Да;

3.2. Нет.

4.Вопросы, с которыми Вы обращались, были решены?

4.1.Да;

4.2. Нет.

5. Оцените качество муниципальных услуг (работ) в системе образования:

5.1.Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования (выберите один вариант ответа):

а) да;

б) нет.

5.2. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования:

а) да;

б) нет.

5.3.Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования:

а) да;

б) нет.

5.4.Удовлетворяет ли Вас качество реализации дополнительных общеразвивающих программ:

а) да;

б) нет.

5.5.Удовлетворяет ли Вас обеспечение отдыха детей:

а) да;

б) нет.

5.6.Удовлетворяет ли Вас организация и осуществление транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций:

а) да;

б) нет.

5.7.Удовлетворяет ли Вас организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности:

а) да;

б) нет.

5.8. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования:

а) да;

б) нет.

5.9. Удовлетворяет ли Вас качество реализации услуги «Присмотр и уход»:

а) да;

б) нет.

Приложение № 2

**Требования**

к отчету о результатах проведенного анкетирования с целью изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг, оказываемых МБОУ «….»

Отчет имеет форму аналитической справки, содержащей следующие данные:

- общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании;

- перечислить категории и количество лиц, принявших участие в анкетировании;

- сроки проведения анкетирования;

- процент от числа опрошенных по каждой муниципальной услуге (работе);

- справка представлена текстом на основе обработанной анкеты;

- указывается оценка мониторинга в соответствии с критериями:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах (работах) опрошенных потребителей | Оценка мониторинга | Интерпретация оценки |
| Более 70% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 50-70% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| Менее 50% | 0,0 | услуги не соответствуют потребности потребителей |

В УО сдается отчет и приложение к отчету.

**Отчет** заканчивается выводом и перспективами развития, планируемыми изменениями, направленными на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг (работ).

**Приложение к отчету:** обработанная анкета (по каждому виду ответа указывается количество)

**Отчет** должен быть подписан руководителем учреждения и иметь печать ОУ.