УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ИЛАНСКОГО РАЙОНА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

11.11.2019 г. Иланский № 137 - 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. Организовать и провести мониторинг потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в период **с 13 по 20 ноября 2019 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).

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

3. Обязать руководителей муниципальных учреждений осуществить следующие мероприятия:

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

3.2. 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);

3.3. Обеспечить изготовление анкет, их распространение и сбор;

3.4. Осуществить подготовку отчета о результатах проведенного анкетирования и направить его в адрес управления образования в срок **до 22 ноября** по форме согласно приложению № 2;

3.5. В срок **до 13 ноября** разместить информацию о предстоящем мониторинге и текст анкеты на информационных стендах и официальных сайтах организаций.

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

4.1. В период **с 25 по 27 ноября** 2019 года провести экспертизу отчетов учреждений о результатах проведенного анкетирования с целью изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг;

4.2. 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 1 декабря 2019** года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного специалиста управления образования Кошечкину Л.М.

Руководитель

управления образования Н.И.Туровец

Приложение № 1

к приказу управления образования

от 11.11.2019 № 137-од

**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. Информационные стенды и другая печатная информация, размещенная в учреждении.

1.3. Официальный сайт организации в сети «Интернет».

1.4. 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. Могли ли Вы рекомендовать своим родственникам и знакомым эту школу (этот детский сад), если бы была возможность выбора организации:

5.1.Да;

5.2. Нет.

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

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

а) да;

б) нет.

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

а) да;

б) нет.

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

а) да;

б) нет.

6.4.Удовлетворяет ли Вас качество реализации дополнительных общеразвивающих программ:

а) да;

б) нет.

6.5.Удовлетворяет ли Вас обеспечение отдыха детей в пришкольных лагерях в каникулярное время:

а) да;

б) нет.

6.6.Удовлетворяет ли Вас организация и осуществление транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций (отвечают родители подвозимых детей):

а) да;

б) нет.

6.7.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.

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

а) да;

б) нет.

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

а) да;

б) нет.

***Примечание:***

1. ***Необходимо обвести кружком выбранный ответ.***
2. ***При желании вопрос можно дополнить развернутым ответом.***

Приложение № 2

к приказу управления образования

от 11.11.2019 № 137-од

**Требования**

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

Отчет представлен ***двумя формами и аналитической справкой***, а именно:

1. **Анкета** с обобщенными данными (в начале Анкеты указать общее количество анкетируемых);
2. **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 |

1. 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;

- вывод, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг (работ).

Отчет должен быть подписан руководителем учреждения и иметь печать ОУ.