

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ИЛАНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**ПРИКАЗ**

28.11.2022

г. Иланский

№ 349 - 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 28 ноября по 2 декабря 2022** среди 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;

3.3. провести анкетирование **всех** родителей (законных представителей) учреждений, за исключением МБОУ «Иланская СОШ № 1» - 70%, МБОУ «Иланская СОШ № 41» - 70% и МБОУ «Иланская СОШ № 2» - 70% от общего числа родителей (законных представителей) в различных форматах;

3.4. обеспечить изготовление анкет, их распространение и сбор;

3.5. осуществить подготовку отчета о результатах проведенного анкетирования и направить его в адрес управления образования в срок **до 9 декабря** по форме согласно приложению № 2.

4. Главному специалисту управления образования Сеницыной Е.О.:

4.1. в период **с 12 по 15 декабря 2022** 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 управления образования в срок **до 20 ноября 2022** года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного специалиста управления образования Сеницыну Е.О.

Руководитель

управления образования



Н.И.Туровец

### Анкета

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

*Уважаемые участники анкетирования! Ежегодно Управлением образования Администрации Иланского района проводится мониторинг на основе анкетирования с целью выявления степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг.*

*Отметка в информационных графах или в графах о качестве оказываемой услуги может быть любая по вашему выбору: «V», «+» и другие.*

1.	Ф.И.О. (заполняется по желанию) _____	
2.	Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях:	
2.1.	Личное общение с работниками муниципального образовательного учреждения (собрания, консультации, беседы)	
2.2.	Средства массовой информации (телевидение, печатные издания, радио), стенды и другая печатная информация, размещенная в общеобразовательном учреждении.	
2.3.	От друзей и знакомых, родственников, иных лиц.	
3.	Удовлетворяет ли Вас уровень и качество информации о системе образования:	
3.1.	Да.	
3.2.	Нет.	
4.	Получателями муниципальных услуг какого учреждения Вы являетесь?	
4.1.	Дошкольного образовательного учреждения.	
4.2.	Общеобразовательного учреждения.	
4.3.	Учреждения дополнительного образования.	
5.	К какой категории потребителей муниципальных услуг Вы относитесь (отметьте один подходящий Вам вариант):	
5.1.	Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося	
5.2.	Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и (или) ребенка-инвалида.	
5.3.	Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося (дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей).	

	5.4.	Совершеннолетний обучающийся, получатель муниципальной услуги.	
6.	Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов к руководителю образовательного учреждения /заведующему детского сада?		
	6.1.	Да.	
	6.2.	Нет.	
7.	Вопросы, с которыми Вы обращались были решены? (только для тех, кто на вопрос № 6 ответил «Да»)		
	7.1.	Да.	
	7.2.	Нет.	
8.	Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов к руководителю/специалистам Управления образования?		
	8.1.	Да.	
	8.2.	Нет.	
9.	Вопросы, с которыми Вы обращались были решены? (только для тех, кто на вопрос № 8 ответил «Да»)		
	9.1.	Да.	
	9.2.	Нет.	
10.	Оцените качество муниципальных услуг, получаемых в образовательном учреждении		
	<b><u>Дошкольное образование</u></b>		
	Психолого-педагогическое сопровождение детей		Удовлетворяет
Не удовлетворяет			
Не являюсь получателем услуги			
	<b>Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования</b>		Удовлетворяет
Не удовлетворяет			
Не являюсь получателем услуги			
	Присмотр и уход		Удовлетворяет
Не удовлетворяет			
Не являюсь получателем услуги			
	<b><u>Начальное общее образование</u></b>		
	Психолого-педагогическое сопровождение детей		Удовлетворяет
Не удовлетворяет			
Не являюсь получателем услуги			
	Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования		Удовлетворяет
Не удовлетворяет			
Не являюсь получателем услуги			
	Реализация дополнительных общеразвивающих программ (кружки и секции, которые проводят специалисты учреждений дополнительного образования)		Удовлетворяет
Не удовлетворяет			
Не являюсь получателем услуги			
	<b><u>Основное общее образование</u></b>		
	Психолого-педагогическое сопровождение детей		Удовлетворяет

		Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
		Удовлетворяет
	Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования	Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
		Удовлетворяет
	Реализация дополнительных общеразвивающих программ (кружки и секции, которые проводят специалисты учреждений дополнительного образования)	Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
		Удовлетворяет
	<b><u>Среднее общее образование</u></b>	
	Психолого-педагогическое сопровождение детей	Удовлетворяет
		Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
	Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования	Удовлетворяет
		Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
	Реализация дополнительных общеразвивающих программ (кружки и секции, которые проводят специалисты учреждений дополнительного образования)	Удовлетворяет
		Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
		Удовлетворяет
11	Удовлетворяет ли Вас обеспечение отдыха детей в пришкольных лагерях в каникулярное время	Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
		Удовлетворяет
12	Удовлетворяет ли Вас организация и осуществление транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций (отвечают родители подвозимых детей):	Не удовлетворяет
		Не являюсь получателем услуги
		Удовлетворяет

Уважаемые респонденты, просим оставить Ваши предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг (*при наличии*):

---



---



---



---

*Большое спасибо за уделенное время. Для нас важно мнение каждого из Вас!*

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 анкетированных);
2. **Оценка мониторинга** в соответствии с критериями:

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

3. 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.