УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ИЛАНСКОГО РАЙОНА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**ПРИКАЗ**

 25.11.2021 г. Иланский № 330 - од

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Об организации и проведении мониторинга потребности в муни-ципальных услугах путем изуче-ния мнения населения и юриди-ческих 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 9 по 12 ноября 2021** 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;



Приложение № 1

к приказу

управления образования

 от 25.11.2021 № 330-од

**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.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ф.И.О. (заполняется по желанию)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | 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 |
| **Дошкольное образование** |
| Психолого-педагогическое сопровождение детей | Удовлетворяет |
| Не удовлетворяет |
| Не являюсь получателем услуги |
| **Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования**  | Удовлетворяет |
| Не удовлетворяет |
| Не являюсь получателем услуги |
| Присмотр и уход  | Удовлетворяет |
| Не удовлетворяет |
| Не являюсь получателем услуги |
| **Начальное общее образование** |
| 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 |
| **Основное общее образование** |
| Психолого-педагогическое сопровождение детей | Удовлетворяет |
| Не удовлетворяет |
| Не являюсь получателем услуги |
| Реализация основных общеобразовательных программ основного 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 |
| **Среднее общее образование** |
| 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 |
| 11 | Удовлетворяет ли Вас обеспечение отдыха детей в пришкольных лагерях в каникулярное время | Удовлетворяет |
| Не удовлетворяет |
| Не являюсь получателем услуги |
| 12 | Удовлетворяет ли Вас организация и осуществление транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций (отвечают родители подвозимых детей):  | Удовлетворяет |
| Не удовлетворяет |
| Не являюсь получателем услуги |

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!*

Приложение № 2

к приказу

управления образования

от 25.11.2021 № 330-од

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.