

Управление образования
администрации Верхнебуреинского муниципального района
Хабаровского края

(УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ)

ПРИКАЗ

19.01.2021г.
п.Чегдомын

№ 15

Об утверждении Порядка изучения
мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг

В соответствии со ст.11 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", ст. 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций на территории Верхнебуреинского района

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования согласно приложению к настоящему приказу.
2. Грищенко Е.В., заместителю руководителя управления образования, в срок до 25.01.2021 года разместить настоящий Порядок на сайте управления образования.
3. Руководителям образовательных организаций Верхнебуреинского муниципального района осуществлять изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями согласно утвержденному Порядку.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель управления образования



Т. С. Гермаш

ПОРЯДОК
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг
муниципальными учреждениями в сфере образования

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования (далее – Порядок) разработан в целях определения уровня социальной востребованности населением Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых гражданам муниципальными образовательными учреждениями.

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

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края качеством предоставляемых муниципальных услуг муниципальными бюджетными образовательными учреждениями (далее - муниципальные образовательные учреждения);

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края;

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу (далее - уполномоченный орган)

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

- удовлетворенность качеством дошкольного образования;
- удовлетворенность качеством общего образования;
- удовлетворенность качеством дополнительного образования;
- удовлетворенность качеством организации летнего отдыха.

1.6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края.

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в муниципальных образовательных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- на сайтах образовательных учреждений;

- на сайте управления образования (<http://otdchg.ucoz.ru/>).

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями, определяются управлением образования администрации Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края (далее - управление образования) в соответствии с планом работы.

2.4. Управление образования:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения администрации Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края;
- доводит итоги опроса до сведения руководителей муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;
- размещает итоги изучения мнения населения на официальном сайте управления образования Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края.

2.5. Опрос может осуществляться муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края, участвовавших в получении муниципальных услуг.

Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

2.7. 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 учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- дату проведения опроса;
- место проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, дату рождения респондента (по его желанию);
- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование по его желанию), подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.8. 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 муниципальные услуги;
- удовлетворённость возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворённость личным взаимодействием корреспондента с работниками организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворённость условиями ожидания приёма;
- удовлетворённость графиком работы с посетителями;
- удовлетворённость компетентностью сотрудников;
- удовлетворённость результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

2.10. 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.

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

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

2.13. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.16. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.17. Сводные результаты анкетирования сдаются представителем муниципального образовательного учреждения в управление образования.

2.18. Результатом опроса является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере образования в процентном отношении от числа опрошенных».

2.19. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

Критерии оценки	Интерпретация оценки
Более 90% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием
50 - 90% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных муниципальным заданием
Менее 50% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием

2.20. По результатам изучения мнения населения управление образования составляет аналитический отчет, содержащий:

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

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

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

- по предоставлению дополнительного образования в общеобразовательных школах и учреждениях дополнительного образования;

- по организации отдыха и оздоровления детей;

- рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.21. Поступившие в результате анкетирования замечания, предложения, жалобы рассматриваются, анализируются и принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

2.22. Образовательные организации обеспечивают сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальных услуг и неприкосновенность заполненных анкет. Заполненные анкеты хранятся в образовательных организациях в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.