

Принято  
к № 41 от 25.01.2018

## ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых образовательными учреждениями Шолоховского района

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых образовательными учреждениями Шолоховского района разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Шолоховского района.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых образовательными учреждениями Шолоховского района (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности образовательных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых образовательными учреждениями Шолоховского района.

1.4. Проведение изучения мнения населения в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых образовательными учреждениями, осуществляется уполномоченным должностным лицом учреждения.

### 2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях образовательных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;
- на официальном сайте образовательных учреждений в сети Интернет.

2.3. Изучение мнения населения осуществляется:

- за полугодие – в срок с 01 июля по 15 июля текущего года;
- за год – в срок с 15 января по 31 января года, следующего за отчетным.

2.4. Уполномоченное должностное лицо образовательного учреждения:

- организует проведение опроса;
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения руководителя Отдела образования администрации Шолоховского района;

Шолоховского района;

- размещает на официальном сайте в сети Интернет.

2.5. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.6. Письменный опрос (анкетирование) проводится в удобное для населения время (кроме ночного времени).

2.7. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг. Участие получателей муниципальных услуг в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Получатели муниципальных услуг участвуют в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав на участие в письменном опросе в зависимости от прохождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещается.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляется открыто и гласно.

2.6. Анкета для проведения опроса содержит вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения) оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность респондента отношением специалистов к потребителям услуг (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

2.7. Заполнение респондентом более, чем одной анкеты не допускается.

До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свою фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

2.8. Руководители образовательных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, обеспечивают сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления результатов. Опросные листы (анкеты) хранятся в течение трех лет, а затем уничтожаются.

2.9. 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.

По результатам изучения мнения населения, Отдел образования администрации Шолоховского района, составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.10. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг оформляются в виде доклада и утверждаются решением коллегии Администрации Шолоховского района.

2.11. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Отдела образования администрации Шолоховского района.

## АНКЕТА (опросный лист)

для проведения опроса населения о качестве оказания муниципальных услуг

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	Оценка
1	Удовлетворенность качеством основных образовательных программ	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
2	Удовлетворенность организацией учебно-воспитательного процесса	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
3	Удовлетворенность степенью информированности о деятельности образовательного учреждения и порядке оказания образовательных услуг	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
4	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
5	Удовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями в образовательном учреждении	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
6	Удовлетворенность условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
7	Удовлетворенность взаимоотношениями работников учреждения с обучающимися и родителями (законными представителями)	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
8	Удовлетворенность качеством дополнительных образовательных услуг	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
9	Удовлетворенность обеспеченностью учебниками, учебными пособиями, наглядным и дидактическим материалом	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
10	Удовлетворенность качеством оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	

		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
11	Удовлетворенность условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
12	Удовлетворенность компетентностью работников организации, оказывающей образовательные услуги	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	
13	Удовлетворенность организацией отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярный период	а) полностью удовлетворены	
		б) совершенно не удовлетворены	
		в) скорее не удовлетворены	
		г) скорее удовлетворены	
		д) трудно сказать	

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575775

Владелец Фролова Елена Ивановна

Действителен с 16.03.2021 по 16.03.2022