



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
АПШЕРОНСКИЙ РАЙОН

ПРИКАЗ

25.02. 2019 г.

№ 264 /01-03

г. Апшеронск

Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район

В целях повышения качества и доступности предоставления образовательных муниципальных услуг населению образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район за 2019 год (приложение № 1 к приказу).

2. Утвердить форму опросного листа (анкеты) (приложение № 2,3,4 к приказу).

3. Назначить ответственными специалистами за проведение анкетирования:

- в дошкольных образовательных учреждениях ведущего специалиста управления образования Гриценко И.Е.;

- в общеобразовательных учреждениях ведущего специалиста управления образования Дорошенко М.Д.;

- в учреждениях дополнительного образования ведущего специалиста Жадан Н.Н.

4. Ответственным специалистам управления образования провести изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями Апшеронского района с последующим оформлением итогового протокола в срок до 20 февраля 2020 года.

5. Руководителю МКУ «ЦБУО» (Саидова Н.К.) использовать итоговые значения анкетирования при оценке качества финансового менеджмента образовательных учреждений.

6. Признать утратившим силу приказ управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район от 16 января 2018 года № 69/01-03.

7. Настоящий приказ вступает со дня его подписания.

Исполняющий обязанности начальника
управления образования



Т.Н.Куценко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу управления образования
администрации муниципального
образования Апшеронский район
от 25.02.2019 г. № 264/01-03

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг
образовательными учреждениями муниципального образования
Апшеронский район

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления образовательных муниципальных услуг населению.

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

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых Учреждениями муниципальных услуг;
- создание со стороны населения системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых Учреждениями;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг, и, соответственно, повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) Учреждениями в рамках муниципального задания.

1.4. Изучение мнения населения осуществляется один раз в год в сроки, установленные приказом начальника Управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг образовательными учреждениями

2.1. Изучение мнения населения производится управлением образования администрации муниципального образования Апшеронский район (далее - Управление образования) путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться одним из способов:

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

- на сайте Управления образования или сайтах Учреждений в сети Интернет.

2.3. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых Учреждениями, лица, ответственные за организацию и проведение опроса определяются приказом начальника Управления образования.

2.4. Управление образования:

- организует проведение опроса по определенной форме опросных листов (анкет, содержание опросных листов (анкет) утверждается приказом начальника управления образования;

- подводит итоги проведенного опроса.

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

- удовлетворенность качеством общего образования.

- удовлетворенность качеством дошкольного образования;

- удовлетворенность качеством дополнительного образования;

2.6. 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 образовательных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить удовлетворенность респондентов:

-качеством предоставляемых образовательных услуг;

-материально-техническим обеспечением учреждения, в котором обучается респондент (техническое оснащение помещений -кабинетов, залов, групп, спортивного и актового зала, оснащение организации учебной литературой, игрушками, методическими материалами, оснащение медицинского кабинета, столовой, санитарных комнат и т.д.);

-санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений образовательных учреждений (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн);

-взаимоотношениями воспитателей (педагогов) с воспитанниками (обучающимися) образовательных учреждений;

-уровнем профессионального мастерства воспитателей, педагогов при предоставлении образовательной услуги;

-степенью информированности о деятельности образовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении);

-качеством питания обучающихся, воспитанников;

-уровнем безопасности образовательного процесса.

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

2.9. 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.

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

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

2.12. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

2.13. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее 5% от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

2.14. По результатам изучения мнения населения Управление образования составляет аналитический отчет, содержащий:

-итоги изучения мнения населения и информацию об общественной оценке качества услуг, предоставляемых общеобразовательными учреждениями, учреждениями дошкольного образования, учреждениями дополнительного образования;

-рекомендации по устранению выявленных недостатков оказываемых муниципальных услуг.

2.15. После проведения изучения мнения населения по каждому из образовательных учреждений, Управление образования производит итоговую оценку удовлетворенности населения, по результатам которого составляется Итоговый отчет об удовлетворенности населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями.

Интерпретация итоговой оценки удовлетворенности осуществляется по процентной шкале:

0-30% удовлетворённости- низкая; 31-50% удовлетворённости- средняя;

51-70% удовлетворенности- хорошая;

71-100%удовлетворенности-высокая.

2.16. Окончательным этапом изучения мнения населения является оформление протокола на основании Итогового отчёта, которые размещаются на официальном сайте Управления образования.

Исполняющий обязанности начальника
управления образования



Т.Н.Куценко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к приказу управления образования
администрации муниципального
образования Апшеронский район
от 25.02.2019 г. № 264/01-03

ФОРМА ОПРОСНОГО ЛИСТА (АНКЕТЫ)

**по изучению мнения населения о качестве оказания услуг в муниципальном учреждении
дошкольного образования (МБОДУ № _____
и определению уровня удовлетворённости качеством образования,
за период с 1 января _____ года по 31 декабря года**

1. Удовлетворены ли Вы качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым дошкольным образовательным учреждением, в котором воспитывается Ваш ребенок?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

2. Удовлетворены ли Вы степенью информированности о деятельности дошкольного образовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением дошкольного образовательного учреждения, в котором воспитывается Ваш ребенок (техническое оснащение помещений - залов, групп, спортивного зала, оснащение организации игрушками, методическими материалами, оснащение медицинского кабинета, санитарных комнат и т.д.)

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений дошкольного образовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

5. Удовлетворены ли Вы взаимоотношениями воспитателей с воспитанниками в дошкольном образовательном учреждении?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли Вы уровнем профессионального мастерства воспитателей работников дошкольного образовательного учреждения при предоставлении образовательных услуг?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли Вы качеством ухода и присмотра за детьми в дошкольном образовательном учреждении при предоставлении образовательных услуг?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли вы качеством питания воспитанников в дошкольном образовательном учреждении?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли вы уровнем безопасности учебного процесса воспитанников в дошкольным образовательным учреждении?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

Исполняющий обязанности начальника
управления образования



Т.Н.Куценко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к приказу управления образования
администрации муниципального
образования Апшеронский район
от 25.02.2019 г. № 264/01-03

ФОРМА ОПРОСНОГО ЛИСТА (АНКЕТЫ)

**по изучению мнения населения о качестве оказания услуг в муниципальном
общеобразовательном учреждении (МБОУСОШ № _____ и определению
уровня удовлетворенности качеством образования,
за период с 1 января _____ года по 31 декабря года**

1. Удовлетворены ли Вы качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым общеобразовательным учреждением, в котором обучаетесь (обучается Ваш ребенок)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

2. Удовлетворены ли Вы степенью информированности о деятельности общеобразовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением общеобразовательного учреждения, в котором обучаетесь (обучается Ваш ребенок) (техническое оснащение помещений - кабинетов, залов, спортивного и актового зала, оснащение организации учебной литературой, методическими материалами, оснащение медицинского кабинета, столовой, санитарных комнат и т.д.)

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений общеобразовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

5. Удовлетворены ли Вы взаимоотношениями педагогов с обучающимися в общеобразовательном учреждении?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) работников общеобразовательного учреждения при предоставлении образовательных услуг?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли вы качеством организации питания учащихся в общеобразовательном учреждении?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли вы уровнем безопасности учебного процесса учащихся в общеобразовательном учреждении?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

Исполняющий обязанности начальника
управления образования



Т.Н.Куценко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к приказу управления образования
администрации муниципального
образования Апшеронский район
от 25.02.2019 г. № 264/01-03

ФОРМА ОПРОСНОГО ЛИСТА (АНКЕТЫ)

**по изучению мнения населения о качестве оказания услуг в муниципальном
учреждении дополнительного образования (_____)
и определению уровня удовлетворённости качеством образования,
за период с 1 января _____ года по 31 декабря _____ года**

1. Удовлетворены ли Вы качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым учреждением дополнительного образования, в которой обучаетесь (обучается Ваш ребенок)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

2. Удовлетворены ли Вы степенью информированности о деятельности учреждения дополнительного образования (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением учреждения дополнительного образования, в которой обучаетесь (обучается Ваш ребенок) (техническое оснащение помещений -кабинетов, залов, оснащение организации учебной литературой, методическими материалами, оснащение санитарных комнат и т.д.)

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений учреждения дополнительного образования (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн)?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

5. Удовлетворены ли Вы взаимоотношениями педагогов с обучающимися в учреждении дополнительного образования?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли вы уровнем безопасности учебного процесса обучающихся в учреждении дополнительного образования?

1. Удовлетворены полностью
2. Скорее удовлетворены
3. Совершенно не удовлетворены
4. Затрудняюсь ответить

Исполняющий обязанности начальника
управления образования



Т.Н.Куценко