

**Управление образования
администрации Абанского района**

П Р И К А З

11.01.2024

п.Абан

№ 2-ОД

Об утверждении порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг

На основании постановления администрации Абанского района Красноярского края №80-п от 24.03.2016г «Об утверждении порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг согласно Приложению 1

2. Утвердить анкету для проведения анкетирования согласно Приложению 2.

3. Руководителям образовательных организаций, оказывающих муниципальные услуги:

провести мониторинг потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения получателей об удовлетворенности качеством предоставляемых муниципальных услуг не менее 50% потребителей услуг;

обработать данные анкетирования и предоставить специалисту УО Крутенковой А.М. вместе с материалами отчета по исполнению муниципального задания в срок до 26.01.2024.

4. Результаты анкетирования хранятся в образовательном учреждении.

5. Приказ Управления образования администрации Абанского района от 16.01.2023 № 3/1-ОД «Об утверждении порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг» считать утратившим силу.

Руководитель управления образования



В.Ф. Арискин

Порядок
проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах
путем изучения мнения населения
об удовлетворенности качеством муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Порядок мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения (далее - получатели) об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях создания системы учета потребности в предоставлении муниципальных услуг и направлен на внедрение результативного бюджетного планирования.

1.2. Порядок не распространяется на муниципальные услуги, оказываемые органами местного самоуправления муниципального образования Абанский район, в рамках Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.3. Проведение мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения получателей об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (далее - мониторинг) включает в себя оценку потребности получателей в муниципальных услугах, предоставляемых муниципальными учреждениями муниципального образования Абанский район (далее - исполнители услуг).

1.4. Мониторинг проводится отдельно по каждой муниципальной услуге, предоставляемой в соответствии с утвержденным муниципальным заданием.

1.5. Организация мониторинга осуществляется органом администрации Абанского района, ответственным за организацию предоставления муниципальных услуг. В отношении учреждений, не находящихся в ведении какого-либо органа администрации Абанского района, организация мониторинга осуществляется непосредственно самим учреждением (далее - организатор мониторинга).

1.6. Мониторинг осуществляется ежегодно в течение первых двух месяцев (январь-февраль) текущего года.

1.7. Мониторинг проводится в целях:

- выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах;
- обеспечения учета муниципальных услуг, оказание которых финансируется за счет средств бюджета муниципального образования Абанский район (далее - местный бюджет);

- выявления тенденций изменения спроса на муниципальные услуги со стороны получателей, определения приоритетных направлений для сбалансированного и эффективного распределения средств местного бюджета на оказание муниципальных услуг, проведения реструктуризации бюджетной сети.

1.8. Осуществляемый в целях проведения мониторинга сбор информации о качестве фактически оказываемых муниципальных услуг исполнителями услуг осуществляется посредством анкетирования получателей об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

2. Способ и критерии проведения мониторинга

2.1. Анкетирование проводится:

- в муниципальных учреждениях, являющихся исполнителями услуг;
- на официальных сайтах в сети Интернет исполнителей услуг.

2.2. Анкетирование проводится по следующим критериям:

- категории получателей муниципальных услуг;
- информационное обеспечение о муниципальных услугах получателей при обращении за оказанием муниципальных услуг и в ходе получения муниципальных услуг;

- наличие жалоб со стороны получателей на качество муниципальных услуг;

- удовлетворенность результатом муниципальной услуги.

2.3. Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан.

2.4. Организатор мониторинга:

- определяет подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию потребителей;

- организует проведение анкетирования в срок, указанный в пункте 1.6 Порядка, и оповещает потребителей за месяц до проведения анкетирования через средства массовой информации о месте, дате и времени проведения анкетирования, вопросе (вопросах), выносимом (выносимых) на анкетирование;

- разрабатывает и утверждает форму анкет, обеспечивает их изготовление, распространение и сбор.

2.5. При проведении анкетирования должно быть выявлено мнение потребителей не менее чем в 50% учреждений, оказывающих идентичные муниципальные услуги.

2.6. Оценка мониторинга на основе проведенного анкетирования по каждой муниципальной услуге производится по следующим критериям:

Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах	Оценка мониторинга	Интерпретация оценки
---	--------------------	----------------------

опрошенных потребителей		
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

2.7. Ответственные структурные подразделения обеспечивают сохранность документации по проведению анкетирования в течение 3 лет.

3. Рассмотрение и учет результатов мониторинга

3.1. После проведения анкетирования ответственные структурные подразделения осуществляют подготовку, утверждают отчет о результатах проведенного анкетирования и направляют его в адрес отдела информационного, правового и кадрового обеспечения администрации Абанского района в срок до 01 марта текущего года, в котором проводилось анкетирование.

3.2. Отчет должен содержать:

- общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании;
- сроки проведения анкетирования;
- процент от числа опрошенных по каждой муниципальной услуге от общего количества потребителей, принимающих участие в анкетировании;
- оценку мониторинга в соответствии с критериями, определенными пунктом 2.6 Порядка;
- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг.

3.3. Отдел информационного, правового и кадрового обеспечения администрации Абанского района размещает сводный отчет о результатах проведенного анкетирования на официальном сайте муниципального образования Абанский район.

Анкета

для изучения уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг
в образовательном учреждении

1. Ф.И.О. (заполняется по желанию) _____
2. Пол (заполняется по желанию): _____
3. К какой категории граждан Вы относитесь (отметьте один подходящий Вам вариант):
 - А) Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего ребенка школьного возраста
 - Б) Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего ребенка школьного возраста с ограниченными возможностями здоровья (дети с ОВЗ, дети-инвалиды)
4. Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях (отметьте один подходящий Вам вариант):
 - А) Личное общение с руководителем или работниками образовательной организации (собрания, консультации, беседы)
 - Б) Стенды и другая печатная информация в образовательной организации
 - В) Средства массовой информации (телевидение, печатные издания, радио)
 - Г) От друзей и знакомых, родственников, иных лиц
5. Вас удовлетворяет уровень и качество предоставляемой информации руководителем и работниками образовательной организации о системе образования:
 - А) Да
 - Б) Нет
6. Вам приходилось обращаться для решения вопросов в сфере образования к руководителю образовательной организации?
 - А) Да
 - Б) Нет
7. Вопросы, с которыми Вы обращались, были решены?
 - А) Да
 - Б) Нет
8. Оцените качество муниципальных услуг в системе образования
- 8.1. Организация предоставления общедоступного и бесплатного общего образования:
 - А) Удовлетворительно
 - Б) Неудовлетворительно
 - В) Затрудняюсь ответить
- 8.2. Организация предоставления дополнительного образования:

- А) Удовлетворительно
- Б) Неудовлетворительно
- В) Затрудняюсь ответить

8.3. Организация методического сопровождения и информационно-аналитическая поддержка образовательной организации:

- А) Удовлетворительно
- Б) Неудовлетворительно
- В) Затрудняюсь ответить

Спасибо за сотрудничество, Ваше мнение очень важно для нас!

Мы учтем результаты анкетирования при организации дальнейшей работы.