



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГЛАЗОВСКИЙ РАЙОН»
«ГЛАЗ ЁРОС» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ**

**(АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАЗОВСКОГО РАЙОНА)
(ГЛАЗ ЁРОСЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09 сентября 2014 года

№ 64.1

город Глазов

**Об утверждении порядка изучения мнения населения
муниципального образования «Глазовский район»
о качестве оказания муниципальных услуг
муниципальными образовательными учреждениями**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Уставом муниципального образования «Глазовский район» в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями о их качестве **Администрация муниципального образования «Глазовский район» ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения муниципального образования «Глазовский район» о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями.

2. Начальнику Управления образования Администрации муниципального образования «Глазовский район» Русских Татьяне Петровне определить дату проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых образовательными учреждениями, лиц, организовать проведение опроса, определить форму опросных листов (анкет), подводить итоги проведенного опроса.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации муниципального образования «Глазовский район» по социальным вопросам Попову Елену Анатольевну.

**Глава Администрации муниципального образования
«Глазовский район»**

Першин И.И.

ПРИЛОЖЕНИЕ
Утверждено
постановлением Администрации
муниципального образования
«Глазовский район»
09.09.2014 № 64.1

**Порядок изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг образовательными учреждениями
муниципального образования «Глазовский район»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения муниципального образования "Глазовский район" о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями муниципального образования "Глазовский район", (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в муниципальном образовании «Глазовский район».

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными образовательными учреждениями муниципального образования "Глазовский район" (далее - учреждения) муниципальных услуг в муниципальном образовании "Глазовский район" (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых учреждениями муниципальных услуг в муниципальном образовании "Глазовский район";
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

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

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых учреждениями.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется один раз в год в сроки, установленные приказом начальника Управления образования.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями в сфере образования:

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

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на сайте Управления образования Администрации муниципального образования "Глазовский район" и (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 начальником Управлением образования в соответствии с планом работы.

2.4. Управление образования:

- организует проведение опроса;
- определяет форму опросных листов (анкет);
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения Главы муниципального образования "Глазовский район" итоги изучения мнения населения.

2.5. Изучение мнения населения осуществляется образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу (далее - уполномоченный орган) на основании приказа Управления образования.

Также изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

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

- удовлетворенность качеством дошкольного образования;
- удовлетворенность качеством дополнительного образования;
- удовлетворенность качеством общего образования.

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 образовательных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- дату проведения опроса;
- место проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

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 бюджетные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием корреспондента с работниками учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность 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 пяти 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 образовательных 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 респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

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

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

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

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

3) по предоставлению дополнительного образования в общеобразовательных школах и учреждениях дополнительного образования;

- рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.18. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Администрации муниципального образования "Глазовский район".