



## ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА РЕФТИНСКИЙ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

---

**04.07.2017 № 426**

**п. Рефтинский**

#### **Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями городского округа Рефтинский**

В целях достижения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг, на основании пунктов 14, 15 статьи 30 Устава городского округа Рефтинский

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями городского округа Рефтинский (далее – Порядок) (приложение № 1).

2. Руководителям образовательных учреждений обеспечить изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в соответствии с Порядком.

3. Опубликовать данное постановление в информационном вестнике администрации городского округа Рефтинский «Рефтинский вестник».

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальной политике Н.Е. Анохину.

**Глава городского  
округа**

**И.А. Максимова**

Приложение № 1

## **УТВЕРЖДЁН**

постановлением главы городского округа  
Рефтинский от 04.07.2017 № 426  
«Об утверждении Порядка изучения  
мнения населения о качестве оказания  
муниципальных услуг образовательными  
учреждениями городского округа  
Рефтинский»

### **Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями городского округа Рефтинский**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями городского округа Рефтинский (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления 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 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.

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 соответствии с годовым планом работы учреждения.

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

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

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский в разделе «Социологические опросы» 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 руководителем учреждения в соответствии с планом работы учреждения.

2.4. Руководитель учреждения:

- организует проведение опроса;
- определяет форму опросных листов (анкет);
- подводит итоги проведенного опроса.

2.5. Изучение мнения населения осуществляется образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, на основании приказа руководителя учреждения.

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, лиц без гражданства и иностранных граждан, 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.

2.8. 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);

2.9. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приёма;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

2.11. 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.

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

2.13. 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);

2.14. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.17. 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.

2.18. По результатам изучения мнения населения руководитель учреждения составляет аналитический отчёт, содержащий:

2.18.1. 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;

2.18.2. рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.19. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский в разделе «Социологические опросы» и (или) сайтах учреждений в сети Интернет.

**СОГЛАСОВАНИЕ**  
**проекта постановления главы городского округа Рефтинский**

**Заголовок постановления: «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями городского округа Рефтинский»**

Должность	Фамилия, имя, отчество	Сроки и результаты согласования		
		Дата поступле ния на согласов ание	Дата согласо вания	Замечания и подпись
Заместитель главы администрации по социальной политике	Н.Е. Анохина			
Заместитель главы администрации по экономике	Н.Б. Мельчакова			
Начальник отдела по экономике	Т.А. Шинкаренко			
И.о. начальника муниципально- правового отдела	М.Ю. Флягина			
Старший инспектор муниципально- правового отдела	Г.А. Гордина			

**Постановление разослать:** заместитель главы администрации по социальной политике, отдел образования, СОШ – 3 шт., ДОУ- 5 шт., УДО- 2 шт.

Исполнитель, телефон: О.В.Кукушкина, 3-07-98

Поступило делопроизводителю: \_\_\_\_\_