

Утверждены распоряжением  
 начальника Управления общего и  
 дошкольного образования  
 Администрации города Норильска  
 от « 28 » 01 2016 № 280-19 .

Рекомендации по организации и проведению мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг

1. Рекомендации по организации и проведению мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг, разработаны в соответствии с Постановлением Администрации города Норильска от 17.07.2014 № 420 «Об утверждении порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг» (далее – рекомендации).

2. Мониторинг в форме анкетирования организуется и проводится по каждой муниципальной услуге отдельно в соответствии с Перечнем муниципальных услуг, оказываемых юридическим лицам, финансируемых за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск (утверждены Постановлением Администрации города Норильска от 13.10.2009 № 447), в разрезе натуральных показателей (далее – анкетирование):

№ п/п	Наименование муниципальной услуги *	Структурные подразделения Администрации города Норильска, муниципальные учреждения, ответственные за предоставление услуги (заказчик услуги)	Исполнитель услуги	Потенциальный потребитель услуги	Натуральный показатель оценки услуги
1	Организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных учреждениях (организациях)	Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска	Муниципальные бюджетные, автономные дошкольные образовательные учреждения, муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя школа № 24»(п. Снежногорск)	Дети в возрасте от 2 мес. до 7 лет	Количество воспитанников
2	Создание	Управление	Муниципальные	Дети в возрасте	Количество

	условий для осуществления присмотра и ухода за детьми, содержания детей в муниципальных образовательных учреждениях (организациях)	общего и дошкольного образования Администрации города Норильска	бюджетные, автономные дошкольные образовательные учреждения, муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 24»(п. Снежногорск)	от 2 мес. до 7 лет	воспитанников
			Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Школа-интернат № 2 основного общего образования»	Дети в возрасте от 6 лет 6 мес. до 18 лет	
3	Организация предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных учреждениях (организациях)	Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска	Муниципальные бюджетные, автономные образовательные учреждения, реализующие общеобразовательные программы, школа-интернат, центры образования	Возраст 6 - неограниченно	Количество учащихся
4	Организация предоставления дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях (организациях)	Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска	Муниципальные бюджетные, автономные образовательные учреждения дополнительного образования детей, подведомственные Управлению общего и дошкольного образования Администрации города	Дети в возрасте 4 - 18 лет	Количество учащихся

			Норильска		
5	Организация методического сопровождения и информационно-аналитическая поддержка муниципальных образовательных учреждений (организаций)	Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска	Муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр»	Педагогические работники общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования детей, подведомственных Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска	Количество человек

*\* в ред. Постановления Администрации города Норильска от 21.07.2014 N 425.*

3. Анкетирование проводится в муниципальных учреждениях, являющихся исполнителями услуг среди совершеннолетних граждан.

4. Руководитель образовательного, подведомственного учреждения:

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

- организует проведение анкетирования в установленный срок и оповещает потребителей о месте, дате и времени проведения анкетирования, в вопросе (вопросах), выносимом (выносимых) на анкетирование;

- обеспечивает изготовление анкет, их распространение и сбор.

5. В анкетировании могут принимать участие родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся и совершеннолетние обучающиеся, работники образовательных учреждений, работники или руководители учреждений осуществляющих взаимодействие с образовательными учреждениями и являющиеся потребителями муниципальных услуг.

6. Анкеты для изучения мнения потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг утверждаются распоряжением начальника Управления.

7. Оценка мониторинга на основе проведенного анкетирования производится по следующим критериям:

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

9. После проведения анкетирования лицо, назначенное ответственным за организацию мероприятий по анкетированию потребителей, осуществляет подготовку отчета о результатах проведенного анкетирования и направляет его в адрес Управления.

10. Отчет должен содержать:

- общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании;
- сроки проведения анкетирования;
- процент от числа опрошенных по каждой муниципальной услуге;
- оценку мониторинга в соответствии с критериями, определенными пунктом 8 настоящих рекомендаций;
- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг.

**Анкета изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере образования**

*Уважаемые участники анкетирования! Отметка в информационных графах или в графах о качестве оказываемой услуги может быть любая по вашему выбору: \*, +, √ другие.*

1. Ф.И.О. (заполняется по желанию) \_\_\_\_\_

2. Место проживания  
(отметьте район города)

Централь ный	Талнах	Кайеркан
-----------------	--------	----------

3. Пол (заполняется по желанию)

Муж.	Жен.
------	------

4. К какой категории граждан Вы относитесь:

*(отметьте один подходящий Вам вариант):*

Родитель (законный представитель) несовершеннолетних детей дошкольного возраста

<input type="checkbox"/>
--------------------------

Родитель (законный представитель) несовершеннолетних детей школьного возраста

<input type="checkbox"/>
--------------------------

Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего ребенка инвалида дошкольного возраста

<input type="checkbox"/>
--------------------------

Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего ребенка инвалида школьного возраста

<input type="checkbox"/>
--------------------------

Работник системы образования

Дошкольное	Общее	Дополни тельное
------------	-------	--------------------

Работник иного учреждения, организации

Муници пальное	Частное	Другое
-------------------	---------	--------

Совершеннолетний гражданин, получатель муниципальной услуги, (учащийся/ воспитанник)

Школа Лицей, Гимназия	Учреждение дополни тельного образования
-----------------------------	--

Представляю, участвую в анкетировании от имени юридического лица

Да	Нет
----	-----

5. Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях:

*(отметьте один подходящий Вам вариант)*

Личное общение с руководителем или работниками образовательных учреждений (собрания, консультации, беседы)

<input type="checkbox"/>
--------------------------

Стенды и другая печатная информация в образовательном учреждении

<input type="checkbox"/>
--------------------------

Средства массовой информации (телевидение, печатные издания, радио)	
От друзей и знакомых, родственников, иных лиц	

Пользуюсь информацией, размещенной в сети «Интернет»	На официальных сайтах	В социальных сетях	Другое

Я не знаю, где можно узнать информацию о системе образования	Да	Нет
--	----	-----

Меня не интересует информация об образовании	Да	Нет
--	----	-----

Вас удовлетворяет уровень и качество информации о системе образования	Да	Нет
---	----	-----

6. Вам приходилось обращаться для решения вопросов в сфере образования к руководителям образовательных учреждений, в Управление образования?	Да	Нет
--	----	-----

7. Вопросы с которыми Вы обращались были решены?	Да	Нет
--	----	-----

8. Оцените качество муниципальных услуг в системе образования  
(отметьте подходящий Вам вариант)

Организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
---	-------------------	---------------------	----------------------

Организация предоставления общедоступного и бесплатного общего образования	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
--	-------------------	---------------------	----------------------

Организация предоставления дополнительного образования	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
--	-------------------	---------------------	----------------------

Создание условий для присмотра и ухода за детьми в образовательных учреждениях	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
--	-------------------	---------------------	----------------------

Организация методического сопровождения и информационно-аналитическая поддержка образовательных учреждений	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
--	-------------------	---------------------	----------------------

*Спасибо за сотрудничество, Ваше мнение очень важно для нас!  
Мы учтем результаты анкетирования при организации дальнейшей работы.*