



ПРИКАЗ

от 15 декабря 2021 года

№ 219

пос. Кизнер

**О проведении мониторинга удовлетворенности потребителей
качеством оказания муниципальных услуг
в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования
муниципального образования «Муниципальный округ Кизнерский район
Удмуртской Республики»**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки работы организаций, оказывающих социальные услуги», руководствуясь муниципальной программой муниципального образования Кизнерский район «Развитие образования и воспитания на 2020-2024 годы» и в целях определения степени удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования муниципального образования «Муниципальный округ Кизнерский район Удмуртской Республики».
2. Руководителям образовательных организаций:
 - 2.1. определить группы опрашиваемых из расчета не менее одной пятой от общего количества потребителей услуги;
 - 2.2. провести мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования в период с 17 по 30 декабря 2021 года.
3. Заместителю начальника Управления образования Айкашевой Н.С. обеспечить выгрузку электронного документа Google, свод и анализ результатов мониторинга в разрезе муниципальных образовательных организаций дошкольного, общего и дополнительного образования.
4. Итоги мониторинга рассмотреть на совещании руководителей образовательных организаций района в январе 2022 года.
5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника Управления образования Айкашеву Н.С.

Начальник Управления образования
Администрации Кизнерского района



И.М. Яркова

Утвержден
приказом начальника Управления
образования Администрации
Кизнерского района
№ 219 от 15.12. 2021 г.

**Порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей
качеством оказания муниципальных услуг
в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования
муниципального образования «Муниципальный округ Кизнерский район
Удмуртской Республики».**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее – Порядок) проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг (далее – Мониторинг) в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования муниципального образования «Муниципальный округ Кизнерский район Удмуртской Республики» разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в муниципальном округе «Кизнерский район Удмуртской Республики». Порядок устанавливает процедуру проведения в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования муниципального образования «Муниципальный округ Кизнерский район Удмуртской Республики».

1.2. Основными целями проведения мониторинга являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых учреждениями муниципальных услуг в муниципальном образовании «Муниципальный округ Кизнерский район Удмуртской Республики»;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

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

1.4. Проведение мониторинга осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых образовательными учреждениями.

1.5. Мониторинг осуществляется один раз в год в сроки, установленные приказом начальника Управления образования.

2. Порядок проведения мониторинга

2.1. Мониторинг производится путем онлайн- опроса (анкетирования) через интернет-систему Google по отдельной ссылке для каждого образовательного учреждения.

2.2. Онлайн-опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на официальных сайтах образовательных учреждений в сети Интернет;

2.3. Дата и способ проведения мониторинга определяются начальником Управления образования в соответствии с планом работы.

2.4. Управление образования:

- организует проведение опроса;
- определяет форму опросных листов (анкет);

- подводит итоги проведенного опроса.

2.5. Мониторинг проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг: **учащиеся 8-11 классов, родители (законные представители) учащихся 1-7 классов и воспитанников дошкольных образовательных учреждений.**

2.6. Основными направлениями мониторинга являются:

- удовлетворенность качеством дошкольного образования (Приложение 1);

- удовлетворенность качеством общего образования (Приложение 2);

- удовлетворенность качеством дополнительного образования (Приложение 3).

2.7. По результатам мониторинга Управление образования составляет аналитический отчет, содержащий итоги изучения уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере дошкольного, общего и дополнительного образования и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.8. Результаты мониторинга размещаются на официальном сайте Управления образования.

Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере дошкольного образования

1. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью детского сада учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий (например, доски, компьютерные классы, интерактивное оборудование, аудио, видео)?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
2. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями в детском саду?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
3. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью групп мебелью?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
4. Удовлетворены ли Вы благоустройством территории детского сада?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
5. Удовлетворены ли Вы организацией питания в детском саду?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

6. Удовлетворены ли Вы соблюдением безопасности пребывания ребенка в детском саду?
- Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
7. Как Вы оцениваете профессионализм педагогов детского сада?
- Очень высоко,
 - Высоко,
 - Средне,
 - Ниже среднего,
 - Посредственно.
 - Свой ответ _____.
8. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о жизнедеятельности ребенка в детском саду?
- Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
9. Удовлетворены ли Вы привлечением ребенка к участию в организуемых мероприятиях?
- Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере общего образования

1. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например, карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное оборудование, аудио, видео)?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

2. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью школы учебниками?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

3. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями в школе?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

4. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью учебных кабинетов мебелью?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

5. Удовлетворены ли Вы благоустройством школьной территории?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

6. Удовлетворены ли Вы организацией школьного питания?
- Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
7. Удовлетворены ли Вы соблюдением безопасности пребывания ребенка в школе?
- Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
8. Удовлетворены ли Вы организацией отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период?
- Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.
9. Как Вы оцениваете профессионализм педагогов школы?
- Очень высоко,
 - Высоко,
 - Средне,
 - Ниже среднего,
 - Посредственно.
 - Свой ответ _____.
10. Применяются ли в учреждении современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер)?
- Да, конечно,
 - Скорее да, чем нет,
 - Скорее нет, чем да.
 - Свой ответ _____.
11. Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в школе?
- Да, конечно,
 - Скорее да, чем нет,
 - Скорее нет, чем да.
 - Свой ответ _____.
12. Сформирован ли педагогами интерес к знаниям у учащихся?
- Да, конечно,
 - Скорее да, чем нет,
 - Скорее нет, чем да.
 - Свой ответ _____.

13. Удовлетворены ли Вы организацией профориентационной работы в школе?

- Да, конечно,
- Скорее да, чем нет,
- Скорее нет, чем да.
- Свой ответ _____.

Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере дополнительного образования

1. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью учреждения дополнительного образования учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий (например, доски, интерактивное оборудование, аудио, видео)?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

2. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями в учреждении дополнительного образования?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

3. Удовлетворены ли Вы обеспеченностью учебных кабинетов мебелью?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

4. Удовлетворены ли Вы благоустройством территории учреждения дополнительного образования?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,
 - Затрудняюсь ответить.
 - Свой ответ _____.

5. Удовлетворены ли Вы соблюдением безопасности пребывания ребенка в учреждении дополнительного образования?
 - Удовлетворен полностью,
 - Удовлетворен,
 - Не совсем удовлетворен,
 - Совсем не удовлетворен,

- Затрудняюсь ответить.
- Свой ответ _____.

6. Как Вы оцениваете профессионализм педагогов учреждения дополнительного образования?

- Очень высоко,
- Высоко,
- Средне,
- Ниже среднего,
- Посредственно.
- Свой ответ _____.

7. Применяются ли в учреждении современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер)?

- Да, конечно,
- Скорее да, чем нет,
- Скорее нет, чем да.
- Свой ответ _____.

8. Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в учреждении дополнительного образования?

- Да, конечно,
- Скорее да, чем нет,
- Скорее нет, чем да.
- Свой ответ _____.

9. Сформирован ли педагогами интерес к знаниям у воспитанников?

- Да, конечно,
- Скорее да, чем нет,
- Скорее нет, чем да.
- Свой ответ _____.