

Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение
«Табагинская средняя общеобразовательная школа»
Городского округа «Город Якутск»

677911, с. Табага, улица Пеледуйская, 4, телефон 408-398, 408-344, факс 408-398

Принято *протокол № 2*
Педагогическим советом МОБУ ТСОШ
«*31*» *октября* 2019 г.



**Положение о порядке изучения мнения населения
о качестве оказания муниципальных услуг
Муниципальным общеобразовательным бюджетным учреждением
«Табагинская средняя общеобразовательная школа»
городского округа «город Якутск»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг Муниципальным общеобразовательным бюджетным учреждением «Табагинская средняя общеобразовательная школа» городского округа «город Якутск» (далее - Положение) разработано с целью повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению.

Положение устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания Муниципальным общеобразовательным бюджетным учреждением «Табагинская средняя общеобразовательная школа» городского округа «город Якутск» (далее - учреждение) муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых учреждением муниципальных услуг;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждением;
- 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) учреждением в рамках муниципального задания.

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

1.5. Изучение мнения населения осуществляется один раз в год.

**2. Порядок изучения мнения населения
о качестве оказания муниципальных услуг**

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

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждении);
- на сайте учреждения в сети Интернет.

2.3. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых учреждением, лица, ответственные за организацию и проведение опроса, определяются директором в соответствии с планом работы.

2.4. Изучение мнения населения осуществляется образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу.

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

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

2.6. Основными направлениями изучения мнения населения по вопросам оказания муниципальных услуг является удовлетворенность качеством образования.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- дату 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.) учреждения, оказывающей услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента 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 трёх 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 респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.15. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее 25% 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.

2.16. По результатам изучения мнения населения ответственное лицо, назначенное приказом директора, составляет аналитический отчет, содержащий итоги изучения мнения населения и информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг, а так же рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.18. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте учреждения.

Приложение № 1

Анкета

для проведения анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся учреждения

Уважаемые родители!

С целью выявления удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг МОБУ «Табагинская СОШ» г. Якутска в сфере образования просим Вас заполнить анкету.

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой Вам необходимо:

- отвечая на вопрос №1, дать оценку по пятибалльной шкале, где «1» - наихудшая оценка, «5» - наивысшая оценка;

- при ответе на вопрос №2 выбрать один вариант из предложенных ответов «да» или «нет»;
- при ответе на вопрос №3 вписать необходимый ответ.

Ваши ответы будут учтены при организации деятельности в образовательной организации, где получает образование Ваш ребенок!

Благодарим Вас за сотрудничество!

1. Оцените следующие параметры МОБУ ТСОШ, посещаемую Вашим ребенком за последний год по 5-балльной шкале (где 1 - абсолютно не удовлетворен, 5 - совершенно удовлетворен).

Оцениваемые параметры	5	4	3	2	1
Информация о предоставляемых услугах в данной организации					
Работа классного руководителя					
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов					
Качество преподавания учебных предметов					
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры					
Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)					
Обеспечение безопасности детей					
Уровень материально-технического оснащения организации					
Обеспеченность учебниками					
Доступность платных услуг					
Организация и качество школьного питания					
Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся (ведение дневника и журнала, в том числе электронного)					
Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий					
Наличие необходимых образовательных услуг (если нет – вписать, каких именно, в ответе на Вопрос №3)					
Создание условий для обучения детей с ОВЗ					

2. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг?

Суждения	Да	Нет
Никаких проблем не возникало		
Чрезмерная учебная нагрузка		
Нехватка учителей		
Слабая материально-техническая база		
Плохое питание детей		
Постоянные дополнительные денежные сборы		
Высокая наполняемость классов		
Невнимательное отношение к детям		
Низкая профессиональная подготовка учителей		
Плохая организация внеклассной работы с детьми		
Дети не имеют доступа к Интернету, электронным образовательным ресурсам		
Низкое качество образования		
Слабая физкультурно-оздоровительная работа		
Здание школы требует ремонта		
Учителя занижают (завышают) оценки		
Агрессивность внутришкольной среды		
Низкое качество воспитательной работы с детьми		
Навязывание платных услуг		
Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест		
Не обеспечивается безопасность детей		
Затрудняюсь ответить		

3. Какие услуги не представлены в ОУ и / или могли бы быть оказаны и / или нужны Вашему ребенку:
