# [Постановление Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района Красноярского края от 6 июня 2013 г. N 387 "Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах в области образования в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе"](garantF1://18553144.0)

В соответствии с постановлением Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 26.05.2011 N 392 "Об утверждении Положения о порядке формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района и об оценке выполнения муниципального задания", а также в целях создания системы учета потребности в предоставляемых муниципальных услугах, Администрация муниципального района постановляет:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах в области образования в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе, согласно [приложению](#sub_1000).

2. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его [официального опубликования](garantF1://18563144.0) в газете Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района "Таймыр".

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Руководителя Администрации муниципального района по вопросам образования и культуры Алханову И.А.

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель Администрации муниципального района | Шереметьев |

Приложение

к [Постановлению](#sub_0) Администрации Таймырского

Долгано-Ненецкого муниципального района

Красноярского края

от 6 июня 2013 г. N 387

# Порядок проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах в области образования в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе

# 1. Общие положения

1.1. Порядок проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах в области образования в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг в сфере образования в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе.

1.2. Под мониторингом потребности в муниципальных услугах в области образования в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе (далее - мониторинг) понимается сбор и анализ информации о потребности и качестве фактически оказываемых муниципальных услугах в сфере образования в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе.

1.3. Объектами мониторинга являются муниципальные услуги, оказываемые бюджетными муниципальными образовательными учреждениями Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, осуществляющими свою деятельность в области образования (далее - муниципальные услуги).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние граждане Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

1.5. Заявителями муниципальной услуги являются родители (законные представители) получателей муниципальной услуги (далее - родители (законные представители).

1.6. Мониторинг проводится в целях:

- определения уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставления муниципальных услуг;

- создания системы оценки качества и доступности муниципальных услуг;

- разработки мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышения качества предоставляемых муниципальных услуг;

- принятия мер по повышению качества муниципальных услуг.

1.7. Мониторинг осуществляется Управлением образования Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района (далее - Управление образования).

1.8. Мониторинг осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

1.9. Мониторинг проводится в границах Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района в удобное для родителей (законных представителей) время.

# 2. Способ и критерии проведения мониторинга

2.1. Мониторинг осуществляется путем проведения опроса (анкетирования) родителей (законных представителей) о потребности и качестве фактически оказываемых муниципальных услугах бюджетными муниципальными образовательными учреждениями Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

2.2. Решение о проведении опроса (анкетирования) оформляется приказом Управления образования.

2.3. Управление образования:

- организует проведение опроса (анкетирования);

- устанавливает форму опросных листков (анкет);

- проводит опрос (анкетирование);

- подводит итоги проведенного опроса (анкетирования);

- размещает итоги опроса (анкетирования) на официальном сайте Управления образования в сети Интернет.

2.4. Опрос (анкетирование) проводится:

- в помещениях муниципальных образовательных учреждений Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

- на официальном сайте Управления образования в сети Интернет.

2.5. В опросе (анкетировании) имеют право участвовать родители (законные представители) проживающие на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района. Участие родителей (законных представителей) в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным. В ходе опроса (анкетирования) никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Родители (законные представители) участвуют в опросе (анкетировании) на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав родителей (законных представителей) на участие в опросе (анкетировании) в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещаются.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса (анкетирования) осуществляются открыто и гласно.

2.6. Анкета для проведения опроса (анкетирования) должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

удовлетворенность родителей (законных представителей) отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

наличие факторов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги.

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

2.8. В опросе (анкетировании) участвуют родители (законные представители), составляющие не менее 50 процентов от общего числа получателей муниципальных услуг.

2.9. После проведения опроса (анкетирования) Управление образования проводит мониторинг оказываемых муниципальных услуг по следующим критериям:

- информационное обеспечение родителей (законных представителей) при обращении за оказанием муниципальных услуг и в ходе получения муниципальных услуг;

- наличие жалоб со стороны родителей (законных представителей).

# 3. Рассмотрение и учет результатов мониторинга

3.1. По итогам проведения мониторинга Управление образования составляет отчет, содержащий метод сбора первичной информации, количество родителей (законных представителей), участвующих в опросе (анкетировании), итоги изучения мнения родителей (законных представителей), описание выявленных проблем (недостатков) в процессе предоставления муниципальных услуг и рекомендации по их устранению.

3.2. Итоги изучения мнения родителей (законных представителей) размещаются на официальном сайте Управления образования в сети Интернет.

3.3. Оценка мониторинга на основе проведенного опроса (анкетирования) производится по следующим критериям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки удовлетворения потребности в муниципальных услугах опрошенных родителей (законных представителей) | Оценка мониторинга | Интерпретация оценки |
| Более 70% | 2 | Услуги соответствуют потребности в муниципальных услугах |
| 50 - 70% | 1 | Услуги в целом соответствуют потребности в муниципальных услугах |
| Менее 50% | 0 | Услуги не соответствуют потребности в муниципальных услугах |