Приложение к приказу

отдела образования

№ 134 от 19.02.2020г.

**Положение**

**об изучении мнения населения, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций**

**о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об изучении мнения населения, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования (далее – Положение) разработано в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению и родителям (законных представителям) обучающихся образовательных организаций .

Положение устанавливает процедуру изучения мнения населения и родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций о качестве оказания муниципальными учреждениями муниципальных услуг в сфере образования (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными задачами изучения мнения населения являются:

-выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

-создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг учреждениями

1.3. Объектами изучения мнения населения и родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг в сфере образования.

1.4. Формирует перечень образовательных учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения общественного мнения муниципальный общественный совет по развитию образования.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется образовательными организациями с участием членов общественного совета по развитию образования.

**2. Порядок изучения мнения населения и родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций** о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования

2.1. Изучение мнения населения и родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций производится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях муниципальных учреждений;

- на официальном сайте образовательных организаций в сети Интернет.

2.3. Анкета для проведения опроса может содержать вопросы, позволяющие оценить:

**- удовлетворённость респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);**

**- удовлетворённость графиком работы с посетителями;**

**-удовлетворённость компетентностью сотрудников;**

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

удовлетворенность качеством обучения и воспитания, организации учебно-воспитательного процесса.

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

2.8. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения и родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций, составляет не менее 70% от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.9. По результатам изучения мнения населения составляется акт, содержащий итоги изучения мнения населения и родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций, а при необходимости рекомендации по устранению выявленных недостатков

**2.10. Изучение мнения населения проводится не реже 1 раза в год в срок до 25 ноября текущего года.**

2.11. В случае выявленных недостатков приказом отдела образования оформляются предложения об улучшении качества работы подведомственных учреждений.

2.12.Образовательные организации на основе предложений об улучшении качества их работы, полученных от отдела образования, подготовленных по результатам анкетирования разрабатывают [план мероприятий](https://pandia.ru/text/category/plani_meropriyatij/) об улучшении качества своей работы, и обеспечивают их выполнение.

2.13. Итоги изучения мнения населения могут быть размещены на официальных сайтах отдела образования и образовательных организаций.