

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕГО И ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21 ноября 2018

г.Норильск

№180-438

О проведении мониторинга потребности
в муниципальных услугах

В целях реализации постановления 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», выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах,

1. Назначить ответственным лицом за организацию и проведение мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц (далее – потребители муниципальных услуг) об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (далее – мониторинг на основе анкетирования, мониторинг), оказываемых муниципальными бюджетными, автономными образовательными учреждениями дошкольного, общего и дополнительного образования (далее – МБ(А)ОУ, образовательные учреждения), подведомственными муниципальному учреждению «Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска» (далее – Управление) и обобщение результатов мониторинга, начальника отдела развития образовательной сети Управления.

2. Утвердить анкету изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере образования (прилагается).

3. Организовать и провести анкетирование потребителей через официальный сайт Управления (<http://norduo.ucoz.ru/>) в период с 12.01.2019 по 21.01.2019.

4. Руководителям МБ(А)ОУ:

4.1. В срок до 12.12.2018 разместить информацию о предстоящем анкетировании на информационных стендах и официальных сайтах МБ(А)ОУ.

4.2. Довести информацию до потребителей, провести разъяснительную работу о процедуре и сроках проведения анкетирования.

4.3. Обеспечить участие не менее 30% от общего количества потребителей каждой категории:

- родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося (за исключением родителей детей-инвалидов);

- родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и (или) ребенка-инвалида;

- законный представитель несовершеннолетнего обучающегося (из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей);

- совершеннолетний обучающийся, получатель муниципальной услуги;

- работник образовательного учреждения.

4.4. Предоставить возможность получателям муниципальных услуг пройти анкетирование в образовательном учреждении (кабинет с компьютером и выходом в сеть «Интернет») и на бумажном носителе (распечатанные бланки анкет).

4.5. В срок до 28.01.2019 предоставить заполненные анкеты потребителей муниципальных услуг и отчет о результатах проведенного анкетирования в отдел развития образовательной сети Управления (по адресу: г.Норильск, ул. Кирова, д.34а, каб.208). Отчет должен состоять из аналитической части и сводной таблицы результатов. Аналитическая часть должна содержать информацию:

- общее количество потребителей по каждой муниципальной программе отдельно;

- общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании по каждой муниципальной услуге;

- сроки проведения анкетирования;

- доля потребителей, принявших участие в анкетировании, рассчитанная по формуле: $N/n*100$ (где N – количество родителей (законных представителей), участвовавших в анкетировании и удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги, n – общее количество родителей, участвовавших в анкетировании);

- оценку мониторинга на основе анкетирования 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

- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг.

Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

5. Директору муниципального бюджетного учреждения «Методический центр»:

5.1. В срок до 12.12.2018 разместить информацию об анкетировании на официальном сайте Управления (<http://norduo.ucoz.ru/>).

5.2. В период с 12.01.2019 по 21.01.2019 обеспечить техническую поддержку проведения анкетирования на официальном сайте Управления (<http://norduo.usoz.ru/>).

5.3. В срок до 28.01.2018 направить результаты анкетирования в отдел развития образовательной сети Управления (по адресу: г.Норильск, ул. Кирова, д. 34а, каб.208).

5. Начальнику отдела развития образовательной сети Управления:

6.1. В срок до 28.01.2019 осуществить сбор анкет потребителей муниципальных услуг.

6.2. В период с 29.01.2018 до 28.02.2019 провести экспертизу результатов анкетирования.

6.2. Подготовить отчет в соответствии с пунктом 3.2 постановления 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».

6.3. В срок до 15.03.2019 направить итоги мониторинга в адрес Управления экономики, планирования и экономического развития Администрации города Норильска.

7. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. начальника управления



В.В. Соколова