

ПОРЯДОК

изучения мнения уровня удовлетворенности потребителями качеством предоставляемых услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Порядок изучения мнения уровня удовлетворенности потребителями качеством предоставляемых услуг» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2015 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Главы администрации Амурского муниципального района Хабаровского края от 28.07.2014 № 771, нормативными документами управления образования, уставом Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования центра детского и юношеского туризма и экскурсий г. Амурска Амурского муниципального района Хабаровского края (далее – МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска или Центр).

1.2. Порядок устанавливает единые подходы к изучению мнения уровня удовлетворенности потребителями качеством предоставляемых услуг родителями (законных представителей).

2. Цели и задачи, направления изучения мнения уровня удовлетворенности потребителями качеством предоставляемых услуг

2.1. Основной целью изучения мнения потребителей является: выявление степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска.

2.2. Основные задачи изучения мнения потребителей является:

2.2.1. формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворённости получателей услуг предоставляемых МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска;

2.2.2. формирование, анализ и обобщение информации по итогам изучения мнения потребителей качеством предоставляемых услуг МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска за отчётный период;

2.2.3. разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества, удовлетворённости и доступности предоставляемых услуг МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска.

2.3. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год, в период с 01 апреля по 30 апреля.

3. Порядок проведения изучения мнения уровня удовлетворенности потребителями качеством предоставляемых услуг

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

3.2. Анкета для проведения интервью содержит следующие сведения:

- 3.2.1. Фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса.
- 3.2.2. Дату проведения опроса.
- 3.2.3. Место проведения опроса.
- 3.2.4. Перечень вопросов, задаваемых респонденту.
- 3.2.5. Фамилию, имя, отчество, контактную информацию корреспондента.
- 3.2.6. Подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.
- 3.3. В анкете предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых услуг МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска, не менее 20 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.
- 3.4. Под каждым из вопросов анкеты предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.
- 3.5. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или непосредственно респондентом.
- 3.6. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.
- 3.7. Для каждого из вопросов в анкете предусмотрено поле "Нет ответа", которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.
- 3.8. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.
- 3.9. Письменный опрос (анкетирование) осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска по форме опросных листов (анкет) (Приложение 1).
- 3.10. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска, уполномоченное лицо определяют приказом директора Центра.
- 3.11. Уполномоченное лицо:
 - 3.11.1. Организует проведение опроса.
 - 3.11.2. Подводит итоги проведенного опроса.
 - 3.11.3. Доводит итоги опроса до сведения учредителя, педагогического коллектива Центра в срок до 20 мая;
- 3.12. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении предоставляемых услуг МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска.
- 3.13. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:
 - 3.13.1. комфортность помещений, предназначенных для оказания предоставляемых услуг МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска;
 - 3.13.2. удовлетворенность информированием о порядке оказания предоставляемых услуг Центром;
 - 3.13.3. удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
 - 3.13.4. удовлетворенность графиком работы с посетителями;
 - 3.13.5. удовлетворенность компетентностью сотрудников;
 - 3.13.6. удовлетворенность результатом получения предоставляемых услуг

МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска;

3.13.7. наличие фактов взимания оплаты за предоставление предоставляемой услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания предоставляемых услуг.

3.14. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой услуги МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

3.15. Количество граждан, достаточное для изучения мнения получателей предоставляемых услуг, составляет не менее 1/5 (одной пятой) от среднемесячного количества получателей предоставляемых услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

3.16. Результаты изучения мнения получателей представляются в форме доклада, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых услуг МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска.

ПРИНЯТО:

на педагогическом совете
протокол от 27.08.2015 № 3

Приложение № 1
к Положению «Порядок изучения
мнения уровня удовлетворенности
потребителями качеством
предоставляемых услуг»

Анкета
**«Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг
МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска»**

Добрый день!

Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, цель которой – выяснить Ваше мнение по поводу удовлетворенности услугами, предоставляемыми МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска. К каждому вопросу анкеты даются ответы. Выберите те, которые соответствуют Вашему мнению, и обведите кружком соответствующую им цифру. Если ни один из предлагаемых ответов Вас не устраивает, напишите ответ сами. После каждого вопроса вы можете написать подробный комментарий или дополнительную информацию, которую желаете сообщить. Вы можете не отвечать на любые из заданных вопросов, не указывать свою фамилию, имя, отчество, контактную информацию.

Нам интересно Ваше мнение. Благодарим за сотрудничество!

Дата проведения опроса _____

Место проведения опроса _____

ФИО лица, осуществляющего опрос _____

ФИО респондента, контактная информация _____

Вопрос № 1. Какое объединение посещает ваш ребенок

Вопрос № 2. Комфортно ли помещение, в котором проводятся занятия

1. да

2. нет

3. скорее да, чем нет

4. скорее нет, чем да

5. нет ответа

Вопрос № 3. Комфортен ли МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска в целом (внеучебные помещения, территория)

1. да

2. нет

3. скорее да, чем нет

4. скорее нет, чем да

5. нет ответа

Вопрос № 4. Удовлетворены ли Вы информированием о порядке предоставления муниципальных услуг

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 5. Удовлетворены ли Вы работой сайта МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 6. Удовлетворены ли Вы графиком работы с посетителями?

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 7. Удовлетворены ли Вы отношением специалистов, администрации к Вам (внимательны ли, вежливы ли, тактичны)

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 8.

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 9. Комфортны ли отношения внутри объединения для вашего ребенка

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 10. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое получает Ваш ребенок в МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 11. Удовлетворены ли Вы успехами вашего ребенка

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 12. Планируете ли и далее получать муниципальные услуги от МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска

1. да
 2. нет
 3. скорее да, чем нет
 4. скорее нет, чем да
 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 13. Имеет ли место взимание оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги

1. да
 2. нет
-
-

Вопрос № 14. Учитываю ли педагоги учреждения индивидуальные особенности вашего ребенка?

1. да
2. нет

- 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 15. Имеете ли вы доступную информацию об образовательных программах реализуемых МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска при выборе объединения?

- 1. да
 - 2. нет
 - 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 16. Имеете ли вы доступную информацию о работе МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска?

- 1. да
 - 2. нет
 - 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 17. Удовлетворяет ли вас степень вовлечения родителей (законных представителей) в мероприятия организованные МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска?

- 1. да
 - 2. нет
 - 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 18. Удовлетворяет ли вас работа педагога и учреждения в целом по созданию благоприятной психологической обстановкой в детском коллективе?

- 1. да
 - 2. нет
 - 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 19. Удовлетворяют ли вас санитарно-гигиенические условия в учреждении?

- 1. да
- 2. нет

- 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 20. Влияет(ют) ли занятие(я) в объединении(ях) МБУ ЦДЮТиЭ г. Амурска на позитивное развитие вашего ребенка?

- 1. да
 - 2. нет
 - 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Вопрос № 21. Удовлетворяет ли вас система пропусков для посетителей в учреждении?

- 1. да
 - 2. нет
 - 3. скорее да, чем нет
 - 4. скорее нет, чем да
 - 5. нет ответа
-
-

Подпись респондента _____