

ПРИНЯТО
на педагогическом совете
от 25.04.2023
протокол № 4

УТВЕРЖДЁН
приказом директора
МБУ СШ г. Амурска
от 27.04.2023 № 59-Д

ПОРЯДОК
изучения мнения уровня удовлетворенности потребителями
качеством предоставляемых услуг
Муниципального бюджетного учреждения
дополнительного образования спортивной школы г. Амурска
Амурского муниципального района Хабаровского края

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 спортивной школы г. Амурска Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - МБУ СШ г. Амурска или учреждение).

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 СШ 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 СШ г. Амурска;

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

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

2.3. Изучение мнения населения может осуществляться независи-

мыми 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 СШ 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 СШ г. Амурска.

ска по форме опросных листов (анкет) (Приложение 1) и на сайте учреждения.

3.10. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых МБУ СШ г. Амурска, уполномоченное лицо определяются приказом директора учреждения.

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, тренерского состава учреждения в срок до 20 мая.

3.12. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении предоставляемых услуг МБУ СШ г. Амурска.

3.13. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

3.13.1. комфортность помещений, предназначенных для оказания предоставляемых услуг МБУ СШ г. Амурска;

3.13.2. удовлетворенность информированием о порядке оказания предоставляемых услуг учреждением;

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 СШ 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 СШ 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 10% от среднесписочного 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