

МБДОУ – детский сад комбинированного вида № 55

ПРИНЯТО

Педагогическим советом МБДОУ –
детский сад комбинированного вида № 55
Протокол № 6 от «13» сентября 2015 г.

Секретарь  И.Г. Батальцева

УТВЕРЖДЕНО

Приказом МБДОУ –
детский сад комбинированного вида № 55
№ 37А от «13» сентября 2015 г.

Заведующий  Е.Ю. Шадрина



Порядок Мониторинга качества предоставления и доступности муниципальных услуг.

Екатеринбург

2015 г.

Порядок Мониторинга качества предоставления и
доступности муниципальных услуг.

1. Порядок Мониторинга качества предоставления и доступности муниципальных услуг (далее Порядок) разработан для Муниципального бюджетного образовательного учреждения – детский сад комбинированного вида № 55 (далее МБДОУ).
2. Порядок разработан на основании служебной записки Управления образования Администрации города Екатеринбурга от 14.10.2014 № 3434/51/36.01-08 « О мониторинге качества предоставления и доступности муниципальных услуг», служебной записки отдела образования Железнодорожного района № 206 от 16.10.2014 г. «Об анкетировании», служебной записки Управления образования № 1335/51/36.01-08 от 07.04.2015 « О мониторинге качества предоставления и доступности муниципальных услуг».
3. Целью порядка является мониторинг качества предоставления и доступности муниципальных услуг МБДОУ.
4. Порядок регламентирует организацию мониторинга предоставления и доступности муниципальных услуг в МБДОУ, анализ результатов и форму отчётности.
5. Порядок закрепляет три муниципальных услуги МБДОУ:
 - «Зачисление в МБДОУ»;
 - «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования»;
 - «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках». (Предоставление информации об образовательном процессе в МБДОУ)
6. Мониторинг осуществляется на личном приёме руководителя МБДОУ. Руководитель информирует посетителей о возможности заполнить анкету, о качестве предоставления муниципальной услуги.
7. Мониторинг предоставления муниципальных услуг МБДОУ осуществляется на основании заполненных Анкет (Приложение 1).
8. На официальном сайте МБДОУ размещается Положение и электронный вариант анкеты МБДОУ.
9. На официальном сайте МБДОУ размещается информация о возможности заполнения анкеты в электронном виде по всем видам муниципальных услуг по ссылке – <http://услуги.екатеринбург.рф/анкета>.
10. Места расположения Анкет закреплены в Приложении 2.

11. Ответственным лицом за систематическое проведение мониторинга является руководитель МБДОУ, ответственное лицо за предоставление отчёта в отдел образования назначается приказом руководителя на начало календарного года.
12. Мониторинг осуществляется по каждой муниципальной услуге отдельно.
13. Анализ анкет и предоставление отчётности в Отдел образования Железнодорожного района города Екатеринбурга осуществляется ежеквартально до 27 числа последнего месяца квартала.
14. Анализ анкетирования оформляется отчёт по удовлетворённости качеством предоставления муниципальных услуг по форме Приложение 3 и публикуется на официальном сайте МБДОУ.
15. В Отдел образования Железнодорожного района города Екатеринбурга направляются заполненные анкеты, исходя из расчета получаемых анкет не менее 5% от общего количества заявителей, которые в данный отчетный период обратились за предоставлением муниципальной услуги, многостраничным сканом в электронном виде (komarova_ta@ekadm.ru). Сканы комплектуются по виду услуги в единый файл и таблица в формате Microsoft Office Excel Приложение 4.
16. Хранение материалов в электронном документообороте МБДОУ 01.01.41
Мониторинг функционирования МБДОУ15

АНКЕТА

для проведения опроса заявителей
о качестве предоставления Администрацией города Екатеринбурга
муниципальных (государственных) услуг

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ – ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 55**

(Железнодорожного района)

(наименование органа Администрации города Екатеринбурга,
предоставляющего государственную/муниципальную услугу)

НАИМЕНОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

НУЖНОЕ ПОДЧЕРКНУТЬ

- «Зачисление в МБДОУ»;
- «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования»;
- «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках». (Предоставление информации об образовательном процессе в МБДОУ)

Уважаемый участник исследования!

Вам предоставлена муниципальная (государственная) услуга. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Ваше мнение будет учтено Администрацией города Екатеринбурга. Данные опроса помогут повысить качество предоставления Администрацией города Екатеринбурга муниципальных (государственных) услуг.

Получатель муниципальной (государственной) услуги*:

- а) физическое лицо б) юридическое лицо

Вопросы

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган Администрации города Екатеринбурга для получения муниципальной (государственной) услуги?

- а) один раз б) два раза в) три раза и более

2. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?

- а) _____ минут б) _____ часов

3. Сколько времени Вы потратили на получение услуги с момента подачи заявления?

- а) _____ минут б) _____ часов в) _____ дней

4. Какое количество денежных средств Вы потратили на получение данной услуги (госпошлина, плата за предоставление услуги)?

_____ рублей

5. Довольны ли Вы качеством консультаций, ответами на Ваши вопросы, объяснениями работника органа Администрации города Екатеринбурга, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу?

а) да

б) нет

6. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в органе Администрации города Екатеринбурга, предоставляющем государственную/муниципальную услугу?

а) да

б) нет

(что необходимо улучшить)

7. Довольны ли Вы качеством предоставления и уровнем доступности муниципальной (государственной) услуги?

а) да

б) нет

(что необходимо улучшить)

8. Довольны ли Вы результатом предоставленной Вам муниципальной (государственной) услуги?

а) да

б) нет

(что необходимо улучшить)

9. Довольны ли Вы организацией информирования о порядке, способах и условиях получения муниципальной (государственной) услуги?

а) да

б) нет

(что необходимо улучшить)

10. Довольны ли Вы вежливостью работников органов Администрации города Екатеринбурга, участвующих в процессе предоставления муниципальной (государственной) услуги?

а) да

б) нет

(что необходимо улучшить)

*Участие респондентов в опросе является свободным и добровольным.

Приложение 2

Места расположения Анкет

1. Центральный информационный центр МБДОУ.
2. Кабинет руководителя.
3. Информационные центры групп.

Приложение 3

Наименование услуги	МБДОУ – детский сад комбинированного вида № 55					
	Кол-во поданных заявлений, единиц	Кол-во бумажных форм анкет, заполненных гражданами, единиц	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления и доступностью услуг			
			Кол-во граждан оценивших качество предоставления услуг на «отлично»	Кол-во граждан оценивших качество предоставления услуг на «хорошо»	Кол-во граждан оценивших качество предоставления услуг на «удовлетворительно»	Кол-во граждан оценивших качество предоставления услуг на «неудовлетворительно»
1	2	3	4	5	6	7
Зачисление в МБДОУ						
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования						
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках». (Предоставление информации об образовательном процессе в МБДОУ)						

В случае наличия в анкете вариантов ответа «да» и «нет» количество ответов «да» указывать в отчете в колонке 6 со звездочкой (например, 45*), количество ответов «нет» указать в колонке 7 со звездочкой.