

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ СОШ с.Волчанка

М.А.Альховская

«27» _____ 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой имени Героя Советского Союза И.И.Буцыкова с.Волчанка муниципального района Красноармейский Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации, способ проведения, а также требования к предоставлению отчета о результатах проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой имени Героя Советского Союза И.И.Буцыкова с.Волчанка муниципального района Красноармейский Самарской области (далее ГБОУ СОШ с.Волчанка).

1.2. Проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг в ГБОУ СОШ с.Волчанка включает в себя:

- исследование общего уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг в ГБОУ СОШ с.Волчанка;
- проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг в ГБОУ СОШ с.Волчанка.

1.3. Исследование общего уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг в ГБОУ СОШ с.Волчанка осуществляется путем опроса (анкетирования) родителей.

1.4. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающих на территории Красноармейского района, являющихся законными представителями обучающихся и воспитанников ГБОУ СОШ с.Волчанка.

Участие в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным. Никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

1.5.Опрос (анкетирование) может проводиться на участках опроса (в местах предоставления государственных услуг) либо по месту жительства участников опроса.

1.6.Опрос (анкетирование) проводится в отношении государственных услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ с.Волчанка.

1.7.Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг ГБОУ СОШ с.Волчанка (далее – Исследование) проводится в целях выявления основных проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и разработки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

Основные принципы Исследования:

- перечень исследуемых услуг не задается заранее, а выявляется в ходе исследования;
- выясняется удовлетворенность респондента одной, полученной им государственной услугой;
- опрашиваются граждане, получившие хотя бы одну услугу в течение календарного года, предшествующего году проведения исследования.

1.8.Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг (далее - Мониторинг) проводится в целях исследования фактических показателей предоставления услуг.

Основные задачи Мониторинга:

- выявление и анализ проблем при предоставлении государственной услуги;
- подготовка предложений по решению проблем, возникающих при предоставлении государственной услуги.

1.9.Понятия, используемые в настоящем Положении:

Заявитель (получатель государственной услуги) - физическое лицо, обратившееся в ГБОУ СОШ с.Волчанка, предоставляющее государственные услуги, для реализации прав либо законных интересов;

Качество услуги - совокупность характеристик государственной услуги, с учетом административного регламента, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) государственной услуги.

2. Исследование уровня удовлетворенности потребителей

качеством предоставления государственных услуг ГБОУ СОШ с.Волчанка

2.1.Организация и проведение Исследования.

2.1.1. В рамках проведения Исследования:

- осуществляется опрос (анкетирование) потребителей услуг ГБОУ СОШ с.Волчанка;
- производится обработка результатов опроса (анкетирования);
- формируется итоговый отчет о результатах Исследования.

2.1.2. Опросный лист Исследования приведен в приложении № 1 к настоящему Положению.

2.2. Формат итогового отчета.

2.2.1. Итоговый отчет о результатах Исследования должен содержать следующие данные:

- сведения о количестве опрошенных граждан;
- сведения о количестве опрошенных потребителей, обратившихся за получением государственных услуг;
- перечень структурных подразделений ГБОУ СОШ с.Волчанка, в которые обращались опрошенные потребители;
- сравнительный анализ оценки опрошенными потребителями качества предоставляемых услуг, за получением которых они обращались (в % от опрошенных);
- оценку изменения качества предоставления услуг;
- выводы по результатам опроса.

2.2.2. К отчету прикладывается база данных ответов (содержащая результаты по каждому опросному листу).