

Муниципальное бюджетное
общеобразовательное учреждение
начальная общеобразовательная
школа № 7 г. Амурска Амурского
муниципального района
Хабаровского края



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ НОШ № 7
г. Амурска
Л.Я. Кожухова

Приказ № 184-Д
от 14.06.2016

ПОЛОЖЕНИЯ

о порядке 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 2012года №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 МБОУ НОШ № 7 г. Амурска (далее-Школа).

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 МБОУ НОШ №7 г. Амурска.

2.2. Основные задачи изучения мнения потребителей является:

2.2.1. формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворённости получателей услуг предоставляемых Школой;

2.2.2. формирование, анализ и обобщение информации по итогам изучения мнения потребителей качеством предоставляемых услуг МБОУ НОШ № 7 г. Амурска за отчётный период;

2.2.3. разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества, удовлетворённости и доступности предоставляемых услуг МБОУ НОШ № 7 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 мая.

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.

3.2.6. Подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

3.3. В анкете предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых услуг Школой, 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 непосредственно респондентом.

3.6. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

3.7. Для каждого из вопросов в анкете предусмотрено поле для выставления баллов при ответе на вопрос.

3.8. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

3.9. Письменный опрос (анкетирование) осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в

МБОУ НОШ №7 г. Амурска по форме опросных листов (анкет) (Приложение 1).

3.10. Результаты изучения мнения получателей представляются в форме доклада, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых услуг МБОУ НОШ №7. Амурска.

Принято на педагогическом
совете протокол № 5
от 31.05.16 года

Прошито и скреплено печатью
Директор _____ Д.Я. Кожухова
« 11 » _____ 2016 год

