Муниципальное бюджетное УТВЕРЖДЕНО

учреждение приказом директора

дополнительного образования от 11.09.2015 № 73-Д

центр творчества «Темп»

г.Амурска Амурского муниципального района

Хабаровского края

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о** порядке изучения мнения

уровня удовлетворенности потребителями

качеством предоставляемых услуг МБУ «Темп»

ПРИНЯТО

Решением педагогического совета

Протокол № 1 от 01.09.2015

Муниципальное бюджетное УТВЕРЖДЕНО

учреждение приказом директора

дополнительного образования от 11.09.2015 № 73-Д

центр творчества «Темп»

г.Амурска Амурского муниципального района

Хабаровского края

ПОЛОЖЕНИЕ

опорядке изучения мнения

уровня удовлетворенности потребителями

качеством предоставляемых услуг МБУ «Темп»

 **1. Общие положения:**

1.1. Положение «О порядок изучения мнения уровня удовлетворенности потребителями качеством предоставляемых услуг» (далее - Положение) разработано 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 МБУ «Темп».

 1.2. Положение устанавливает единый подход к изучению мнения уровня удовлетворенности потребителями качеством предоставляемых услуг родителями (законных представителей).

**2. Цели и задачи:**

2.1.Цель изучения мнения «Выявление степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг МБУ «Темп».

2.2. Задачи изучения мнения:

- формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворённости получателей услуг предоставляемых МБУ «Темп»;

 -формирование, анализ и обобщение информации по итогам изучения мнения потребителей качеством предоставляемых услуг МБУ «Темп» за отчётный период;

 -разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества, удовлетворённости и доступности предоставляемых услуг МБУ «Темп».

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

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

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

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

 3.4. Анкета для проведения интервью содержит следующие сведения:

-Фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;

-Дату проведения опроса;

- Место проведения опроса;

 - Перечень вопросов, задаваемых респонденту;

-Фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента (указываются при желании респондента);

- Подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

 3.5. В анкете предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых услуг МБУ «Темп», не менее 20 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

3.6. Под каждым из вопросов анкеты предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

 3.7. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или непосредственно респондентом.

 3.8. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

 3.9. Для каждого из вопросов в анкете предусмотрено поле "Нет ответа", которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

 3.10. 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.

3.11. Письменный опрос (анкетирование) осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в МБУ «Темп» по форме опросных листов.

3.12. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых МБУ «Темп», уполномоченное лицо определяются приказом директора Центра.

 3.13.Уполномоченное лицо:

 3.13.1. Организует проведение опроса.

 3.13.2. Подводит итоги проведенного опроса.

 3.13.3. Доводит итоги опроса до сведения учредителя, педагогического коллектива Центра в срок до 20 мая;

3.14. Опрос проводится среди родителей совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении предоставляемых услуг МБУ «Темп».

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

3.15.1. комфортность помещений, предназначенных для оказания предоставляемых услуг МБУ «Темп»;

3.15.2. удовлетворенность информированием о порядке оказания предоставляемых услуг Центром;

3.15.3. удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

 3.15.4. удовлетворенность графиком работы с посетителями;

 3.15.5. удовлетворенность компетентностью сотрудников;

3.15.6. удовлетворенность результатом получения предоставляемых услуг МБУ «Темп»;

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

3.16. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой услуги МБУ «Темп», в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

3.17. 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.

 3.18. Результаты изучения мнения получателей представляются в форме доклада, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых услуг МБУ «Темп».