Приложение № 1

к программе проведения мониторинга

качества и доступности муниципальных

услуг в городском округе «Город Лесной»

**ежеквартальный ОТЧЕТ**

**О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

**КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**за январь - март (I квартал) 2017 Г.**

Структурное подразделение, отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа «Город Лесной», муниципальное учреждение предоставляющие услугу:

**МАОУ «Средняя общеобразовательная школа № 76 имени Д.Е.Васильева»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ исследовании**

1. Наименования муниципальных услуг:

1) Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной»

2) Прием заявлений и зачисление в общеобразовательные учреждения городского округа "Город Лесной"

3) - Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках общеобразовательных учреждений городского округа "Город Лесной"

- Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости

2. Количество муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг– 3.

**Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ исследования по каждой услуге**

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц** | **Количество обращений заявителей, поступивших с Единого портала\*** | **Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги** | | **Количество посещений заявителем исполнителя услуги для получения одной услуги, раз** | | **Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут** | | **Срок предоставления услуги, дней** | | **Доля услуг, оказанных с нарушением нормативно-го срока, %** | **Стоимость получения результатов каждой услуги** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **всего** | **в том числе обоснован-ных** | **норма-тив** | **факт (в среднем)** | **норма-тив** | **факт** | **норма-тив** | **факт** | **норма-тив** | **факт** |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | *15* |
| 1. | Прием заявлений и зачисление в общеобразова­тельные учреждения городского округа "Город Лесной" | 136 | 133 | 2 | 2 | 1 | 1 | 15 | 10 | 7 | 7 | 0 | бесплатно | бесплатно |
| 2. | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках общеобразова­тельных учреждений городского округа "Город Лесной" | В ИС «Сетевой город» зарегистри­ровано 1855 пользователей. С 01.01.2017 г. по 31.03.2017 г. в ИС «Сетевой город» зарегистрировано 15414 обращений | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 15 | Не более 30 | * при лич­ном обра­щении - 15 мин; * в письменном виде – 2 -5дней; * в элект­рон­ном виде: через ИС «Сетевой город» – 2-3 мин | 0 | бесплатно | бесплатно |
| 3. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | В ИС «Сетевой город» зарегистри­ровано 1855 пользователей. С 01.01.2017 г. по 31.03.2017 г. в ИС «Сетевой город» зарегистрировано 15414 обращений | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | при лич­ном обра­щении - 15 мин, в элект­рон­ном виде 0 мин. | Не более 30 | при лич­ном обра­щении - 1 день, в элект­рон­ном виде – 2-3 мин. | 0 | бесплатно | бесплатно |

Директор МАОУ СОШ № 76 Н.А.Востряков

**Отчет об исполнении плана информирования населения городского округа «Город Лесной»**

**о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме и по принципу «одного окна» на 2016 г.**

**за 1 квартал 2017 года**

**в МАОУ СОШ № 76**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Исполнитель** | **Сроки реализации** | **Информация о выполнении мероприятия**  **мероприятия** |
| 1. | Устное и письменное консультирование заявителей о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме, в том числе на Едином портале, и по принципу «одного окна»\* | Н.А.Востряков, директор школы  Киценко Н.В., секретарь школы | при приеме граждан по личным вопросам | 4 человека |
| 2. | Размещение информационных материалов о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме, в том числе на Едином портале, принципу «одного окна»\* на информационном стенде школы. | Напалкова Т.М. замдиректора по ВР | постоянно | выполнено |
| 3. | Изготовление информационных материалов о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме, в том числе на Едином портале: буклетов, брошюр, информационных вестников, листовок и иных материалов | Королева Н.А., замдиректора по УВР | По мере необходимости | Изготовлено 200 буклетов |
| 4. | Распространение информационных материалов о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме, в том числе на Едином портале: буклетов, брошюр, информационных вестников, листовок и иных материалов. | Классные руководители | По мере необходимости | 1-2 кл |
| 5. | Информационные сообщения на сайте школы о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме, в том числе на Едином портале, и принципу «одного окна»\* | Иванова Е.П., учитель информатики, куратор сайта | в течении года по плану | Размещены на сайте |
| 6. | Информирование граждан о возможности получения муниципальных услуг в сфере образования в электронной форме, в том числе на Едином портале, и принципу «одного окна»\* на родительских собраниях . | Классные руководители | март 1-2 кл | выполнено |

Директор МАОУ СОШ № 76 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Н.А.Востряков

Приложение № 4

к программе проведения мониторинга

качества и доступности муниципальных

услуг в городском округе «Город Лесной»

**МЕТОДИКА**

**оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам опроса заявителей 1 квартал 2017 г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги:  - Предоставление информации текущей успеваемости учащихся;  - Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения |  |  | | |
| Исполнитель услуги:**МАОУ «Средняя общеобразовательная школа № 76 имени Д.Е.Васильева»** | | | | |
| 1. Количество обращений заявителя для получения одной услуги | | | | |
| а) один раз | | | **-** | 2\*15 |
| б) два раза | | | **-** | 1 |
| в) три и более раза | | | **-** | 0 |
| 2. Сколько времени потрачено на ожидание приема в очереди, для подачи заявления | | | | |
| а) менее 15 минут | | | **-** | 2\*15 |
| б) более 15 минут | | | **-** | 0 |
| 3. Время, потраченное на получение муниципальной услуги | | | | |
| а) в соответствии с регламентом | | | **-** | 2\*15 |
| б) более чем, установлено регламентом | | | **-** | 0 |
| 4. Количество денежных средств, потраченных на получение муниципальной услуги | | | | |
| а) в соответствии с регламентом | | | **-** | 1\*15 |
| б) более, чем, установлено регламентом | | | **-** | 0 |
| 5. Количество денежных средств, потраченных на посреднические услуги | | | | |
| а) есть | | | **-** | - 1 |
| б) нет | | | **-** | 1\*15 |
| 6. Качество консультирования специалистом, предоставляющим услугу | | | | |
| а) да, доволен | | | **-** | 1\*15 |
| б) нет, не доволен | | | **-** | 0 |
| 7. Комфортность условий | | | | |
| а) да, считаю комфортными | | | **-** | 1\*15 |
| б) нет, считаю некомфортными | | | **-** | 0 |
| **Итого:** | | | **-** | 150 |
| **Средний балл** | | |  | 10 |

Директор МАОУ СОШ № 76 Н.А.Востряков

Приложение № 5

к программе проведения мониторинга

качества и доступности муниципальных

услуг в городском округе «Город Лесной»

**Информация**

**о качестве предоставления муниципальных услуг**

**(по данным опроса заявителей)**

**в 1 квартале 2017Г.**

Исполнитель услуги:

**МАОУ «Средняя общеобразовательная школа № 76 имени Д.Е.Васильева»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Оценочные баллы** | **Качество предоставления**  **муниципальной услуги**  **(удовлетворительное либо неудовлетворительное)** |
|
| 1. | Предоставление информации текущей успеваемости учащихся | 10 | **удовлетворительное** |
| Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения |

Директор МАОУ СОШ № 76 Н.А.Востряков

**Форма плана-графика опроса заявителей-получателей муниципальных услуг на 2017 год**

**МАОУ СОШ № 76**

| № | Наименование услуги | Предполагаемое количество респондентов \* | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| I квартал | II квартал | III квартал | IV квартал |
| 1 | Прием заявлений и зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Лесной» (*рассчитывается исходя из количества поданных заявлений в 2017 году*) | **-** | **15** | **5** | **2** |
| 2 | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения  Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости *(рассчитывается от количества зарегистрированных родителей в ИС «Сетевой город. Образование»)* | **15** | **15** | **0** | **15** |

Директор МАОУ СОШ № 76 Н.А.Востряков

29.03.17