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) 2016 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– 2.

**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" | 159 | 35 | 0 | 0 | 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" | 13497 | 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 |
| . | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости |  | 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 2016 года**

**в МАОУ СОШ № 76**

| **№ п/п** | **Мероприятия** | **Информация об исполнении** | **Количество** |
| --- | --- | --- | --- |
| *1* | *2* | *3* | *4* |
| 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» | Исполнено | **100** |
| 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. | Исполнено | 1 |
| 3 | Информационные сообщения на сайте школы о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме, в том числе на Едином портале, и принципу «одного окна»\* | Исполнено | 1 |

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 2016 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\*16 |
| 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\*16 |
| б) более 15 минут | | | **-** | 0 |
| 3. Время, потраченное на получение муниципальной услуги | | | | |
| а) в соответствии с регламентом | | | **-** | 2\*16 |
| б) более чем, установлено регламентом | | | **-** | 0 |
| 4. Количество денежных средств, потраченных на получение муниципальной услуги | | | | |
| а) в соответствии с регламентом | | | **-** | 1\*16 |
| б) более, чем, установлено регламентом | | | **-** | 0 |
| 5. Количество денежных средств, потраченных на посреднические услуги | | | | |
| а) есть | | | **-** | - 1 |
| б) нет | | | **-** | 1\*16 |
| 6. Качество консультирования специалистом, предоставляющим услугу | | | | |
| а) да, доволен | | | **-** | 1\*16 |
| б) нет, не доволен | | | **-** | 0 |
| 7. Комфортность условий | | | | |
| а) да, считаю комфортными | | | **-** | 1\*16 |
| б) нет, считаю некомфортными | | | **-** | 0 |
| **Итого:** | | | **-** | 160 |
| **Средний балл** | | |  | 10 |

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 2016 г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги:  **Приём заявлений и зачисление в МАОУ СОШ 76** |  |  | | |
| 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\*10 |
| б) более 15 минут | | | **-** | 0\*5 |
| 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:** | | | **-** | 140 |
| **Средний балл** | | |  | 9,3 |

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 2016Г.**

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. | Приём заявлений и зачисление в МАОУ СОШ 76 | 9,3 | **удовлетворительное** |
| 2. | 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 2016 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 2014 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

30.03.16