



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ,
НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

г. Чита

29 ноября 2018 года

№1025

О проведении мониторинга государственных услуг

В целях обеспечения исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить план проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края на 2019 год в соответствии с приложением №1.

2. Мониторинг проводить по формам анкеты для опроса заявителей услуг в соответствии с приложением №2 и анкеты для опроса должностных лиц в соответствии с приложением №3.

3. При обработке результатов мониторинга использовать методику определения весовой оценки заявителей государственных услуг, методику определения весовой оценки опроса должностных лиц, методику определения соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуг и методику определения общей оценки уровня удовлетворенности заявителей государственной услуги качеством и доступностью ее предоставления в соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Забайкальском крае.

4. Определить минимальное количество анкет опроса заявителей по каждой услуге в количестве 50 штук.

5. Руководителям структурных подразделений, ответственных за проведение мониторинга предоставить в отдел контрольно-аналитической

работы комплекты заполненных анкет опроса заявителей и мониторинга для дальнейшей подготовки отчета по проведению мониторинга.

6. Отделу контрольно-аналитической работы (Миронова Л.Е.) провести электронную обработку анкет посредством информационной системы сбора и обработки информации, полученной в ходе опросов заявителей государственных услуг, должностных лиц исполнительных органов государственной власти Забайкальского края в рамках проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, введенной в действие в 2015 году (<http://sok.mfc-chita.ru/>).

7. Начальнику отдела контрольно-аналитической работы подготовить отчет о проведении мониторинга и представить до 1 сентября 2019 года в Министерство экономического развития Забайкальского края.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр



А.А.Томских

ПЛАН
проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг
Министерства образования, науки и молодежной политики
Забайкальского края на 2019 год

№№	Наименование государственной услуги	Срок проведения мониторинга	Срок предоставления анкет на обработку	Подразделение Министерства, ответственное за проведение мониторинга
1.	Лицензирование образовательных учреждений, расположенных на территории Забайкальского края, по всем реализуемым ими образовательным программам, за исключением образовательных учреждений, лицензирование которых отнесено к компетенции федеральных органов государственной власти в сфере образования	II квартал 2019 года	До 1 августа 2019	Гарлик А.И. Отдел лицензирования, государственной аккредитации
2.	Подтверждение документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях	I-III квартал 2019	До 1 августа 2019	Швец И.Г. Отдел надзора и контроля в сфере образования
3.	Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования	III квартал 2019	До 1 августа 2019	Терукова Ж.В. Отдел профессионального образования
4.	Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные	III квартал 2019	До 1 августа 2019	Никифорова Н.Ю. Отдел общего, специального образования

№№	Наименование государственной услуги	Срок проведения мониторинга	Срок предоставления анкет на обработку	Подразделение Министерства, ответственное за проведение мониторинга
	<p>программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Забайкальского края об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена</p>			

Форма анкеты для опроса заявителей услуг

№ анкеты	Дата опроса

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества государственной (муниципальной) услуги

(указывается наименование государственной (муниципальной) услуги)

Орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий услугу:

**Министерство образования, науки и молодежной политики
Забайкальского края**

Уважаемый участник исследования! Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного Вами варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Забайкальского края, а также учреждений, оказывающих соответствующие услуги.

Внимание! В анкете используется следующее сокращение:

орган (учреждение) – исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу, и (или) многофункциональный центр, посредством которого осуществляется предоставление соответствующей государственной (муниципальной) услуги.

1. Каким образом Вы получили информацию об услуге, достаточную для обращения в орган (учреждение) *(возможен только один вариант ответа)*:

<input type="checkbox"/>	1.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края
<input type="checkbox"/>	1.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе
<input type="checkbox"/>	1.3. В средствах массовой информации
<input type="checkbox"/>	1.4. На информационных стендах в органе (учреждении)
<input type="checkbox"/>	1.5. По телефону
<input type="checkbox"/>	1.6. При личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых)

2. Подавали ли Вы заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме *(возможен только один вариант ответа)*:

- 2.1. Да, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края)
- 2.2. Да, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс
- 2.3. Нет, я подавал все документы в бумажной форме

3. Сколько времени Вы затратили на получение услуги (с момента подачи заявления до момента окончательного получения результатов услуги) (в календарных днях):

4. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при обращении за услугой (в минутах):

5. Сколько раз Вам пришлось обратиться в данный орган (учреждение) для однократного получения услуги (возможен только один вариант ответа):

- 5.1. Один
- 5.2. Два
- 5.3. Три
- 5.4. Более трех (указать число) _____

6. Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур) (возможен только один вариант ответа):

- 6.1. Да, в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур
- 6.2. Да, в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов
- 6.3. Да, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата
- 6.4. Да, по другим причинам
- 6.5. Нет, так как в этом не было необходимости

7. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом (возможен только один вариант ответа):

- 7.1. Пять баллов
- 7.2. Четыре балла
- 7.3. Три балла
- 7.4. Два балла

7.5. Один балл

3. Если Вы не удовлетворены качеством оказания услуги, укажите причины (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 8.1. Не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) |
| <input type="checkbox"/> | 8.2. Неудобный режим работы органа (учреждения) |
| <input type="checkbox"/> | 8.3. Помещение плохо оборудовано для приема посетителей |
| <input type="checkbox"/> | 8.4. Грубость, невнимательность сотрудников |
| <input type="checkbox"/> | 8.5. Низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) |
| <input type="checkbox"/> | 8.6. Отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа |
| <input type="checkbox"/> | 8.7. Требование большого количества документов из других органов (учреждений) |
| <input type="checkbox"/> | 8.8. Требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) |
| <input type="checkbox"/> | 8.9. Другое (что именно) _____ |

9. К какой категории лиц Вы относитесь (возможен только один вариант ответа):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 9.1. Физическое лицо |
| <input type="checkbox"/> | 9.2. Индивидуальный предприниматель |
| <input type="checkbox"/> | 9.3. Юридическое лицо со средней численностью работников до 100 человек включительно |
| <input type="checkbox"/> | 9.4. Юридическое лицо со средней численностью работников от 101 до 250 человек включительно |
| <input type="checkbox"/> | 9.5. Юридическое лицо со средней численностью работников свыше 250 человек |
| <input type="checkbox"/> | 9.6. Крестьянское (фермерское) хозяйство |

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Форма анкеты для опроса должностных лиц

№ анкеты	Дата опроса

Настоящий мониторинг проводится с целью оценки качества государственной (муниципальной) услуги

(указывается наименование государственной (муниципальной) услуги)

Орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий услугу:

**Министерство образования, науки и молодежной политики
Забайкальского края**

Необходимо поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). В ряде случаев необходимо в поле для ответа указать конкретное числовое значение показателя.

ВНИМАНИЕ! Ответы должны основываться на объективных и нормативно установленных источниках данных, истинность которых может быть подтверждена в случае необходимости (федеральных законах, законах Забайкальского края, региональных либо муниципальных нормативно-правовых актах, утвержденных административных регламентах, приказах, инструкциях, реально существующих Интернет-ресурсах и т.п.).

Примечание. Значения показателей приводятся только за отчетный период.

Внимание! В анкете используется следующее сокращение:

орган (учреждение) – исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу, и (или) многофункциональный центр, посредством которого осуществляется предоставление соответствующей государственной (муниципальной) услуги.

1. Категория лиц, являющиеся получателями услуг (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

- | | |
|--|-------------------------------------|
| | 1.1. Физические лица |
| | 1.2. Индивидуальные предприниматели |
| | 1.3. Юридические лица |
| | 1.4. Фермерское хозяйство |

2. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

- | | |
|--|---|
| | 2.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
| | 2.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
| | 2.3. В средствах массовой информации |

- 2.4. На информационных стендах в органе (учреждении)
- 2.5. По выделенному телефону
- 2.6. Только в устной форме при личном посещении гражданами
3. Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):
- 3.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края
- 3.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе
- 3.3. На информационных стендах в органе (учреждении)
- 3.4. На рабочих местах сотрудников государственного органа (учреждения), к которым обращаются заявители услуги
4. Реализована ли возможность предоставления услуги в электронном виде (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):
- 4.1. Да, с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края)
- 4.2. Да, с помощью официального сайта органа (учреждения) или другого Интернет-ресурса
- 4.3. Нет
5. Реализована ли возможность получения услуги по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг (возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа):
- 5.1. Да, по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан на базе привлекаемой организации
- 5.2. Да, в МФЦ
- 5.3. Нет
6. Плата за предоставление услуги (возможен только один вариант ответа):
- 6.1. Не взимается
- 6.2. Взимается, в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации или иными федеральными нормативными правовыми актами
- 6.3. Взимается, в соответствии с региональными (местными) нормативными правовыми актами
7. Особенности графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги в соответствии с административным регламентом
- 7.1. Услуга предоставляется в вечерние часы (после 18-00) в один или несколько рабочих дней (возможен только один вариант ответа):
- 7.1.1. Да

7.1.2. Нет

7.2. Услуга предоставляется в один из выходных дней (*возможен только один вариант ответа*):

7.2.1. Да

7.2.2. Нет

7.3. Услуга предоставляется в течение всей рабочей недели (*возможен только один вариант ответа*):

7.3.1. Да (5 дней в неделю)

7.3.2. Нет (менее 5 дней в неделю)

7.4. Услуга предоставляется в течение всего рабочего дня (*возможен только один вариант ответа*):

7.4.1. Да

7.4.2. Нет

8. Максимальный срок предоставления услуги, установленный административным регламентом (*в календарных днях*):

9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги, в соответствии с административным регламентом (*в минутах*):

10. Число обращений в орган (учреждение) для однократного получения услуги, определенное административным регламентом (*возможен только один вариант ответа*):

10.1. Один

10.2. Два

10.3. Три

10.4. Более трех (указать число) _____

11. Общее количество специалистов органа (учреждения), к которым должен обратиться заявитель в процессе предоставления услуги в соответствии с административным регламентом (*возможен только один вариант ответа*):

- 11.1. Один
- 11.2. Два
- 11.3. Три и более

12. Существует ли практика привлечения посредников при предоставлении услуги, если да, то какова основная причина (*возможен только один вариант ответа*):

- 12.1. Да, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур
- 12.2. Да, для обеспечения качества и быстрого оформления документов
- 12.3. Да, как обязательное условие получения результата
- 12.4. Нет
- 12.5. Затрудняюсь ответить
- 12.6. Да, по другим причинам (указать) _____

13. Наличие бесплатной автомобильной парковки (*возможен только один вариант ответа*):

- 13.1. Да
- 13.2. Нет

14. Наличие пандуса и других элементов доступной среды для инвалидов и **иных** маломобильных групп населения (*возможен только один вариант ответа*):

- 14.1. Да
- 14.2. Нет

15. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах (*возможен только один вариант ответа*):

- 15.1. Да
- 15.2. Нет

16. Наличие мест для сидения в местах ожидания (*возможен только один вариант ответа*):

- 16.1. Да
- 16.2. Нет

17. Наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов
(возможен только один вариант ответа):

17.1. Да

17.2. Нет

18. Наличие за отчетный период официально зарегистрированных жалоб
(судебных исков) в отношении должностных лиц органа (учреждения) на ненадлежащие
оказание услуги (возможен только один вариант ответа):

18.1. Да

18.2. Нет

(подпись руководителя)

Ф.И.О. руководителя

(дата)