

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

« 08 » 06 2015 года № 538/1-1
г. Калининград

О порядке изучения мнения населения Калининградской области о качестве оказания государственных услуг Министерством образования Калининградской области

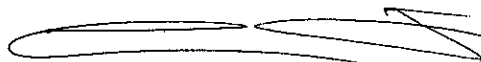
Руководствуясь Постановлением Правительства РФ от 15.04.2009 г. № 322 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.12.2013 года № 2256-р «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации по осуществлению переданных им полномочий Российской Федерации, при выполнении которых возникают расходные обязательства субъектов Российской Федерации, на исполнение которых предусмотрены субвенции, формирующие единую субвенцию бюджетам субъектов Российской Федерации», п р и к а з ы в а ю:

1. Ввести в действие порядок изучения мнения населения Калининградской области о качестве оказания государственных услуг Министерством образования Калининградской области (далее – Порядок).

2. Отделу государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области во втором полугодии 2015 года обеспечить проведение анкетирования по государственной услуге по лицензированию образовательной деятельности в соответствии с утвержденным Порядком. В срок до 30 января 2015 года провести анализ анкетирования респондентов.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – начальника отдела государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области Т.А. Маришин.

Министр образования
Калининградской области



С.С. Трусенёва

ПОРЯДОК
изучения мнения населения Калининградской области о качестве
оказания государственных услуг Министерством образования
Калининградской области

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Калининградской области о качестве оказания государственных услуг отделом государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области (далее – отдел Министерства, Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг населению в Калининградской области.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Калининградской области о качестве оказания отделом Министерства государственных услуг (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:
выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых отделом Министерства государственных услуг;
создание системы мониторинга качества и доступности государственных услуг, предоставляемых отделом Министерства;
разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышения качества, предоставляемых государственных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются:
качество и доступность предоставления государственных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых отделом Министерства, в части исполнения отделом Министерства переданных полномочий.

1.4. Организация проведения изучения мнения населения осуществляется отделом Министерства.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

2. Методы проведения изучения мнения населения Калининградской области о качестве оказания государственных услуг Министерством:

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного анкетирования по направлениям деятельности (анкета прилагается)

непосредственно в отделе Министерства, а также путем размещения информации на официальном сайте Министерства.

2.2. Удовлетворенность респондентов деятельностью и доступностью информации об отделе Министерства оценивается по 5-ти бальной шкале.

2.3. По результатам изучения мнения населения Калининградской области отделом Министерства составляется отчет, содержащий итоги изучения мнения населения Калининградской области о качестве оказания государственных услуг и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.4. Итоги изучения мнения населения Калининградской области о качестве оказания государственных услуг размещаются на официальном сайте Министерства www.obrnadzor39.ru.

Приложение
к Порядку изучения мнения населения
Калининградской области о качестве оказания
государственных услуг Министерством образования
Калининградской области

Качество предоставленных услуг (опрос)

Уважаемый респондент! Просим Вас оценить качество и доступность предоставляемых Отделом государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области государственных услуг. Характер и содержание конкретных проблем и трудностей могут быть отражены в комментариях.

Наименование предоставленной услуги*:

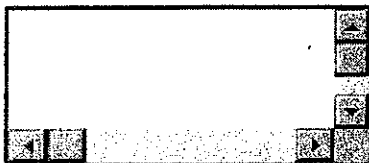
- Лицензирование образовательной деятельности
- Государственная аккредитация образовательных организаций
- Подтверждение документов об образовании (апостиль)

Оцените уровень доступности общей информации об услуге:

- Информация представлена на информационных стендах в Отделе государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области и в сети Интернет (Портал государственных услуг (региональный, федеральный), официальный сайт Отдела государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области)
- Представлена только в сети Интернет
- Только на информационных стендах в органе власти, предоставляющем услугу

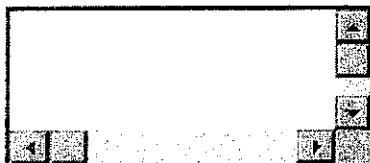
Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган государственной власти для получения услуги?:

- 1-2 раза
- 3 раза
- от 4-х и больше



Представляло ли сложность заполнение форм документов (заявления, бланки)?:

- Да
- Нет



Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)?:

минут или Часов

Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание выдачи готового результата предоставления услуги?:

минут или Часов

Сколько времени прошло от момента подачи заявления на предоставление услуги до момента получения результата (итогового документа)?:

календарных дней

Есть ли у Вас претензии к качеству выданных в результате предоставления государственной услуги документов (наличие опечаток, ошибок, неточностей)?:

- Да
 Нет

При получении услуги, помимо официальной платы (государственная пошлина), были ли у Вас дополнительные материальные расходы?:

- Да
 Нет

Общее количество специалистов Отдела государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области, к которым вы обратились в процессе предоставления услуги:

- один специалист
 два специалиста
 три и более специалистов

Приходилось ли Вам жаловаться в Отдел государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области на качество предоставления услуги?:

- Да
 Нет

Приходилось ли Вам жаловаться в вышестоящие инстанции на качество предоставления услуги Отделом государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области?:

- Да
 Нет

На каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности? (Можно отметить несколько вариантов ответов):

- сбор необходимых для получения услуги документов
- подача документов в орган
- прохождение документов в органе
- получение результата услуги

Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной услуги, начиная с подготовки документов? :

- 1 балл – очень сложный
- 2 балла – довольно сложный
- 3 балла – средней сложности
- 4 балла – не очень сложный
- 5 баллов – совсем не сложный

Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале по каждому критерию, приведенному ниже:

Удовлетворяет ли Вас график работы Отдела государственного контроля (надзора), лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании и (или) квалификации Министерства образования Калининградской области?:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами?:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие стендов с информацией о порядках предоставления услуг)?:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5