

ДОКЛАД
Государственной службы по надзору и контролю
в сфере образования Кемеровской области (Кузбассобрнадзор)
о результатах мониторинга качества предоставления
государственных услуг в сфере образования в 2012 году

Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области (Кузбассобрнадзор) предоставляет следующие виды государственных услуг:

- лицензирование образовательной деятельности,
- государственная аккредитация образовательных учреждений,
- подтверждение документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях (апостиль).

Получателями государственных услуг по лицензированию образовательной деятельности и государственной аккредитации ОУ являются юридические лица (образовательные учреждения и организации), услуги по апостилированию – физические лица.

Порядок предоставления данных государственных услуг определяется соответствующими административными регламентами:

- административным регламентом по предоставлению Государственной службой по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности», утвержденным постановлением Губернатора Кемеровской области от 24 мая 2012 г. №24-пг;

- административным регламентом предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в области образования, государственной услуги по государственной аккредитации образовательных учреждений, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июня 2012 г. № 483;

- административным регламентом предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в области образования, государственной услуги по подтверждению документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июня 2012 г. № 482.

В настоящее время специалистами Кузбассобрнадзора проведены все необходимые организационно-технические работы по подготовке перехода к предоставлению услуг по лицензированию образовательной деятельности, государственной аккредитации образовательных учреждений, подтверждению документов об образовании, ученых степенях и званиях в электронном виде.

Осуществление в электронном виде межведомственного взаимодействия по вопросам оказания государственных услуг, предоставляемых Кузбассобрнадзором, определено Планом–графиком по переводу

межведомственного взаимодействия в электронный вид в Кемеровской области в полном объеме (100%) запланировано на конец 2012 г.

Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области не имеет филиальной сети (отделений, отделов и т.д.) в муниципальных образованиях Кемеровской области. Прием заявлений на оказание государственных услуг осуществляется только непосредственно в Кузбассобнадзоре по адресу: г. Кемерово, ул. Черняховского, д. 14 (за исключением услуги по подтверждению документов государственного образца об образовании, ученых степенях и званиях).

Заявления на предоставление услуги по подтверждению документов об образовании принимаются в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг населению в 9 территориях области.

В ходе мониторинга качества предоставления государственных услуг проводилось исследование по трем государственным услугам, находящимся в компетенции Кузбассобнадзора.

Среднее количество обращений в Кузбассобнадзор за месяц отчетного года (2012) о предоставлении государственных услуг представлено в диаграмме 1.

Диаграмма 1



Оно составило:

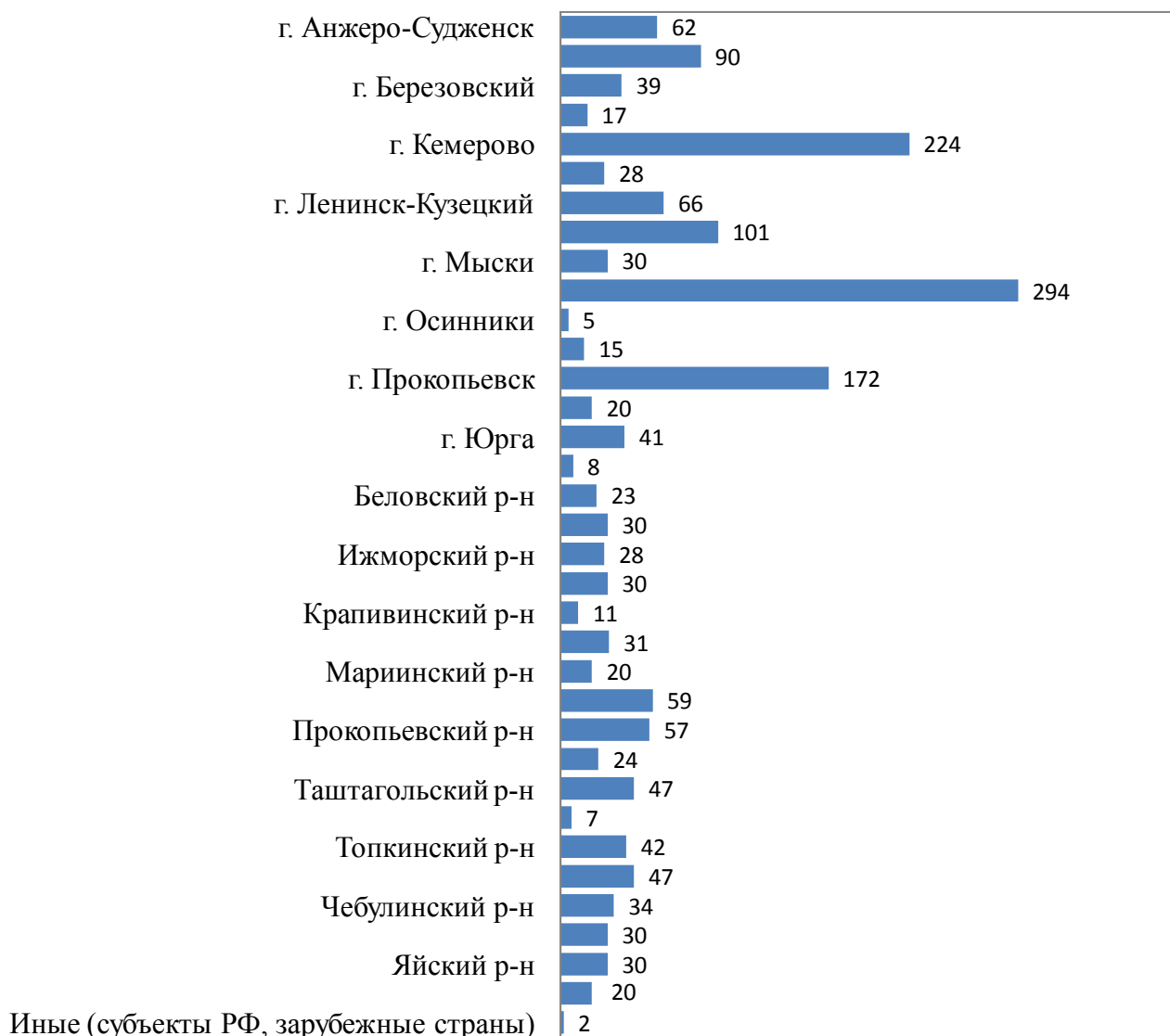
- по услуге «Лицензирование образовательной деятельности» – 114 обращений,

- по услуге «Государственная аккредитация образовательных учреждений» – 59,
- по услуге «Подтверждение документов государственного образца об образовании, ученых степенях и званиях» – 6 обращений.

Территориальное распределение получателей государственных услуг в 2012 году представлено в диаграмме 2.

Диаграмма 2

Территориальное распределение получателей государственных услуг



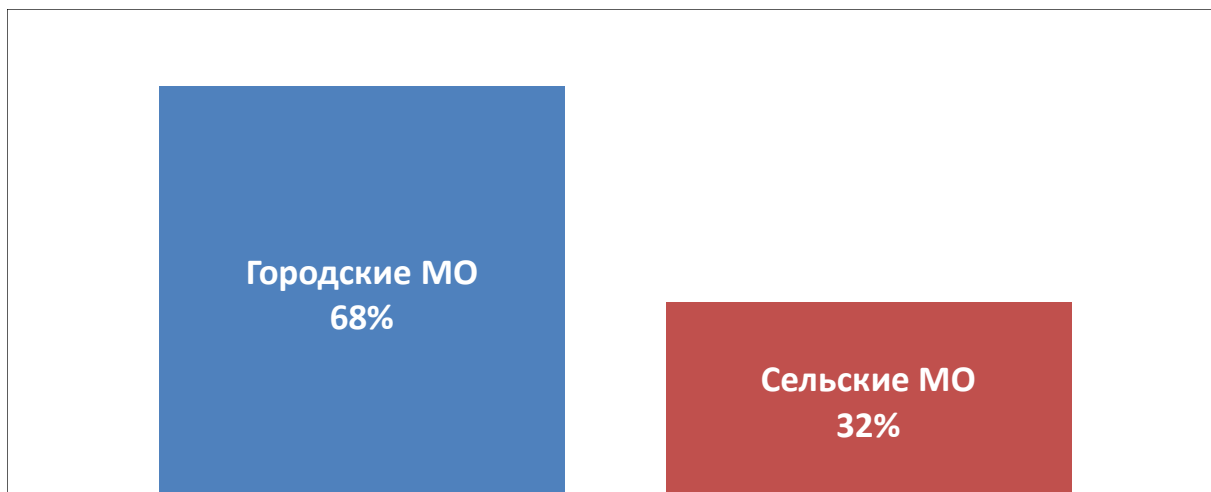
Исходя из приведенных показателей можно заключить, что преобладающее число (68%) заявителей (юридических и физических лиц) представляют городские муниципальные округа Кемеровской области (диаграмма 3).

При этом 57,% всех заявлений поступило из 3 крупных городов региона –

Кемерово, Новокузнецка и Прокопьевска.

Диаграмма 3

**Соотношение обращений за предоставлением
государственных услуг из городских и сельских
муниципальных образований**



Это связано с тем, что абсолютное большинство обращений за предоставлением государственных услуг исходит от юридических лиц – образовательных учреждений, преобладающая доля которых расположена в городских территориях Кемеровской области.

Применительно к государственной услуге «Подтверждение документов государственного образца об образовании, ученых степенях и званиях», которая предоставляется по заявлениям граждан (физических лиц) территориальное распределение получателей включает не только города и районы Кемеровской области, но и другие регионы Российской Федерации и зарубежные страны.

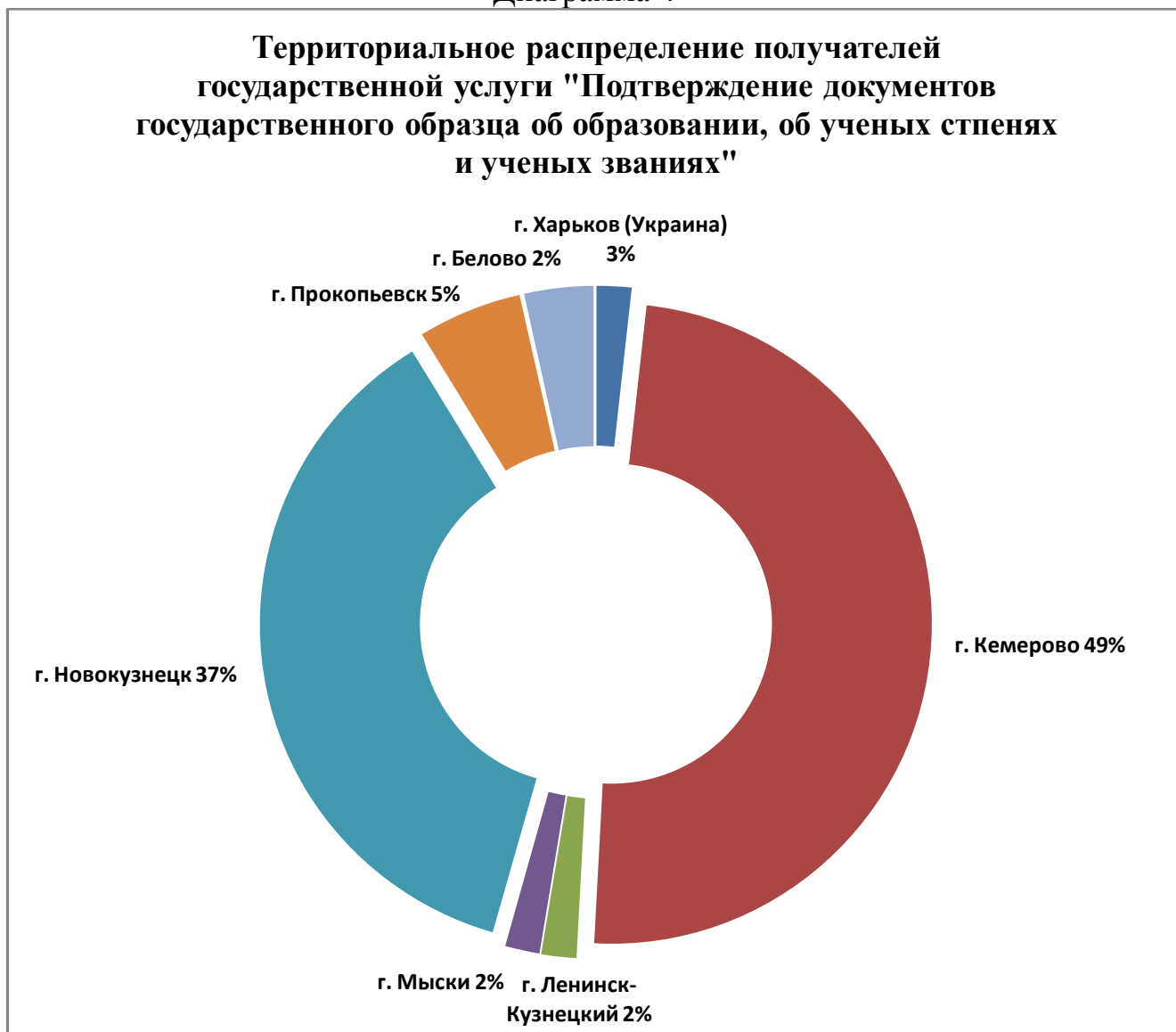
В соответствии с административным регламентом предоставления государственной услуги по подтверждению документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июня 2012 г. № 482, заявителями являются обладатели документов или их законные представители, или уполномоченные обладателями документов либо их законными представителями лица, действующие на основании оформленных в установленном порядке доверенностей (далее - заявитель).

При этом процедуре подтверждения подлежат документы установленного в Российской Федерации государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях, а также документы, выданные в РСФСР и Российской Федерации установленного в СССР государственного образца.

Соответственно, заявители на получение услуги по подтверждению

документов об образовании могут быть территориально не связаны с Кемеровской областью, проживать в любом городе (районе) РФ и за рубежом. В частности, в 2012 году 3% обращений в Кузбассобнадзор за данной услугой были получены из Украины (диаграмма 4)

Диаграмма 4



При проведении мониторинга, с учетом особенностей государственных услуг, предоставляемых Кузбассобнадзором использовались следующие методы сбора информации об их качестве и доступности:

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги с целью учета нормативно установленных значений параметров государственных услуг (Положения государственной аккредитации образовательных учреждений и научных организаций, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 21.03.2011 № 184, Положения о лицензировании образовательной деятельности, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2011 № 174, постановления Правительства Российской Федерации от 11.03.2011 №165 «О

подтверждении документов государственного образца образования, об ученых степенях и ученых званиях»);

- опрос получателей государственной услуги (проведен в порядке самообследования Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области);

- проведение наблюдения в местах предоставления государственных услуг (кабинеты здания №1: 103-1 – государственная аккредитация, 104-1 лицензирование, 107-1 – апостилирование);

- использование статистической отчетности Кузбассобнадзора (форма статистического наблюдения 1-контроль, представляемая в соответствии с приказом Минэкономразвития от 21 декабря 2011 г. № 503, отчет об осуществлении полномочий Российской Федерации в области образования, переданных органам государственной власти субъектов Российской Федерации, представляемый в соответствии с приказом Рособнадзора №1701).

В ходе мониторинга было опрошено 270 получателей государственных услуг, в том числе – 209 подавших заявления на лицензирование образовательной деятельности (руководители образовательных учреждений – соискателей лицензии), 45 – на государственную аккредитацию ОУ (руководители образовательных учреждений), 16 подавших заявления на получение услуги по подтверждению документов об образовании (физические лица).

По территориальному принципу респонденты распределяются следующим образом:

- 43% опрошенных проживают в города Кемерово, Новокузнецк, Прокопьевск,

- 28% - в малых городах и поселках городского типа,

- 29% - в сельских территориях.

В соответствии с административными регламентами, нормативно установленными и фактически необходимыми для получения государственной услуги являются 2 обращения заявителей в Государственную службу по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области:

- обращение с целью подачи заявление на предоставление услуги и представление пакета необходимых документов,

- обращение для получения конечного результата услуги (лицензии на образовательную деятельность, свидетельства о государственной аккредитации, проставления апостиля на документ об образовании).

Административными регламентами предоставления услуг, находящихся в компетенции Кузбассобнадзора, не предусмотрено обращение заявителей в иные организации с целью получения информации, справок, документов. Необходимая информация от других органов исполнительной власти, региональных подразделений федеральных органов власти запрашивается непосредственно специалистами Кузбассобнадзора в рамках межведомственного документооборота.

Из 270 опрошенных заявителей в режиме двух обращений

государственную услугу получили **88,6%** (241 чел.).

11,4% (29 чел.) услуга была предоставлена в результате **3-х** обращений в Кузбассобнадзор.

Причинами, вызвавшими необходимость третьего обращения стали:

- неполнота представленного пакета документов, и как следствие необходимость его доработки (5,1% - 13 чел.);

- несоответствие представленных документов требованиям действующего законодательства (3,1%, 8 чел);

- некорректное заполнение и оформление (ошибки, исправления, неточности, устаревшая информация и др.) нормативно определенных форм документов, требующее доработки (1,2%, 3 чел.);

- необходимость устной консультации и получения дополнительной информации по порядку предоставления услуги (5 чел., 2%)

За получение результатов государственных услуг заявители уплачивают государственную пошлину, размеры которой определены Налоговым кодексом РФ. В частности за предоставление государственной услуги по подтверждению документов об образовании (за проставление апостиля) уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 48 пункта 1 ст. 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации - 1 500 рублей за каждый документ. За предоставление лицензии согласно ст.333.33, п.1, п.п.92 НК РФ государственная пошлина составляет 2 600 рублей; за выдачу свидетельства об аккредитации (в зависимости от типа образовательного учреждения и аккредитуемых образовательных программ) от 10 до 120 тыс. рублей.

Промежуточные, дополнительные и иные платежи нормативными актами и административными регламентами не предусмотрены, и участниками опроса **не вносились**.

Временные затраты, нормативно установленные на получение результата государственной услуги в целом составляют:

- по услуге «Лицензирование образовательной деятельности» - 45 дней

- по услуге «Государственная аккредитация образовательных учреждений» - 45 дней (15 дней в случае выдачи временного свидетельства об аккредитации),

- по услуге «Подтверждение документов об образовании» - 45 дней.

Реальные затраты времени на получение результата государственной услуги ни у одного из опрошенных **не превысили** нормативно установленных сроков.

Анализ документального сопровождения процедуры предоставления государственных услуг (от приказа о начале процедуры до приказа о выдаче лицензии, свидетельства об аккредитации, приказа о проставлении апостиля) **не выявил** в 2012 году ни одного случая превышения нормативно определенного срока предоставления государственных услуг.

Анализ условий приема заявителей показал практически полное соответствие стандартам обслуживания, определенным административными регламентами (за исключением настольных табличек с

именами сотрудников в комнате приема заявлений).

Организация межведомственного взаимодействия нормативно предусмотрена при предоставлении одной из трех предоставляемых Кузбассобнадзором услуг - государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности». В соответствии с законом №210-ФЗ от 27.07.2010, с 1 июля 2012 г. лицензирующий орган не вправе требовать от заявителя документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам.

Необходимая информация при предоставлении услуги по лицензированию образовательной деятельности запрашивается у следующих участников системы межведомственного взаимодействия:

- Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор),
- Федерального медико-биологического агентства (ФМБА),
- Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России),
- Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр)
- Федеральной налоговой службы (ФНС)
- Федерального казначейства.

100% опрошенных респондентов подтвердили, что **непосредственно (лично)** за документами (справками) и информацией, необходимой для получения лицензии, в данные органы **не обращались**.

Межведомственное взаимодействие на данный момент осуществляется в электронном формате с УФНС по Кемеровской области (с помощью специального ПО), с Росреестром (через подключение к информационным базам Росреестра), с Казначеством (в режиме регулярного предоставления информации в электронном виде). С другими участниками системы взаимодействия обмен информацией осуществляется на бумажных носителях..

В настоящее время предоставление Кузбассобнадзором услуг в электронном виде находится на II этапе. Ведутся работы по завершению перехода на предоставление услуг в электронном виде.

В соответствии с действующим законодательством РФ в сфере образования получение государственных услуг, предоставляемых Кузбассобнадзором, осуществляется по принципу «одного окна».

В местах приема заявителей (каб. 103-1, 104-1, холл здания №1, расположенного по ул. Черняховского, д.14,) размещена необходимая информации об организации и порядке предоставления государственных услуг.

Информация об организации и порядке предоставления государственных услуг, находящихся в компетенции Кузбассобнадзора, необходимых

документах, которые должен представить заявитель размещена в сети Интернет на официальном сайте Кузбассобнадзора(www.kuzbassobnadzor.ru), на Портале органов государственной власти Кемеровской области (www.kemobl.ru).

Размещенная информация (по содержанию и объему) полностью соответствует требованиям ст. 14 Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области по вопросам ненадлежащего предоставления государственных услуг в 2012 году **не поступало**.

По итогам опроса, 19% заявителей связывают улучшение качества предоставления государственных услуг с возможностью представления заявлений о предоставлении услуги и необходимых документов в электронном виде.

Проведение сравнительного анализа процедур предоставления услуг, сроков и платности с другими субъектами Российской Федерации является избыточным, поскольку две из трех государственных услуг предоставляемых Кузбассобнадзором, предоставляются на основе федеральных административных регламентов (т.е. организация и порядок предоставления данных услуг нормативно определен для всех субъектов РФ), сроки предоставления услуг определены нормативно на федеральном уровне, а плата за услуги – это установленная Налоговым кодексом РФ государственная пошлина.

В ходе мониторинга были выявлены следующие актуальные проблемы связанные с предоставлением услуги:

- превышение установленного срока ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении наиболее востребованной государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности». В соответствии с административным регламентом срок ожидания должен составлять 1 час. В ходе опроса выявлено, что 27% заявителей ожидали в очереди от 1 часа 30 мин до 1 часа 50 мин.,

- и, как следствие, скопление заявителей в местах ожидания, создающее дискомфорт и неудобства для посетителей.

Причинами этого был нерегулируемый поток заявителей в дни приема заявлений на оказание государственной услуги.

Необходимость улучшения условий предоставления государственной услуги и повышения удовлетворенности получателей государственных услуг, выявленная по итогам мониторинга, стала предметом обсуждения на совещании руководителей отделов Кузбассобнадзора.

В мае 2012 года было принято решение о разработке и внедрении программного модуля «Электронная очередь». Данный модуль позволяет заявителю самостоятельно определять день и конкретное время подачи

заявлений и документов. В настоящее время модуль размещен на сайте Кузбассобнадзора и эффективно работает. Проблема «живой очереди» в дни приема заявлений решена.

Кроме того, в ходе разработки программы мониторинга качества предоставления государственных услуг, для осуществления актуальной оценки текущего уровня качества и доступности их предоставления на сайте Кузбассобнадзора была создана и работает специальная страница на официальном сайте (в разделе «Государственные услуги»), позволяющая потребителю непосредственно оценить уровень удовлетворенности.

Оценка дается в режиме от 1 (неудовлетворенность доступностью и качеством услуги) до 5 баллов (полная удовлетворенность доступностью и качеством услуги). Получателю услуги предлагается также указать количество непосредственных обращений в Кузбассобнадзор в процессе получения услуги; назвать причины обращений, если их количество более трех; прокомментировать свою оценку в соответствующем поле.

Анализ содержания опросного (оценочного) модуля позволяет сделать следующие выводы:

- за три месяца оценку уровня удовлетворенности доступностью и качеством услуг дали 57 заявителей;
- средняя оценка уровня удовлетворенности составила 4,48 балла;
- отрицательные оценки (2 балла) зафиксированы в двух случаях (по услуге «Государственная аккредитация» и «Лицензирование образовательной деятельности»). Исходя из комментариев потребителей госуслуг, низкая оценка связана с недостатком информации о содержании и формах заполнения документов, необходимых для получения услуг).

Таким образом, в целом по итогам мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг уровень удовлетворенности получателей может быть оценен как достаточно высокий.

В приложении к докладу №1 представлена оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности».

В соответствии с расчетами, произведенными на основе данного приложения, **суммарная оценка выполнения требований административного регламента государственной услуги составила 4,88 балла**, что по шкале интерпретаций значений суммарной оценки соотносится с уровнем **«очень хорошо»**.

Суммарная оценка качества по услуге «Лицензирование образовательной деятельности» составила 4,32 балла.

Интегрированная оценка качества предоставления государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности» составила 43,2%, что по шкале интерпретации значений соотносится с уровнем **«хорошо»**

Приложение № 2 не применимо к государственным услугам, находящимся в компетенции Кузбассобнадзора, т.к. данные государственные услуги предоставляются во всех субъектах Российской Федерации на единых нормативных правовых основаниях.

Приложение 1
к методическим рекомендациям
по проведению мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Кемеровской области

**ОЦЕНКА ОСНОВНЫХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПАРАМЕТРОВ
качества предоставления государственной услуги**

Лицензирование образовательной деятельности
(наименование государственной услуги)

Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области
(наименование органа предоставляющего государственную услугу)

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
<p>1. Соответствие процедуры оказания госуслуги положениям административного регламента</p> <p>5 – требования административного регламента выполнены полностью; 4 – требования административного регламента выполнены в основном; 3 – требования административного регламента выполнены частично; 2 – требования административного регламента выполнены в незначительной степени; 1 – требования административного регламента полностью не выполнены.</p>					

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
Количество административных процедур	10	10	0	5	
Суммарное время выполнения административных процедур (максимальный срок от подачи заявления до результата оказания госуслуги)	45 дней	45 дней	0	5	
Необходимость обращения заявителя в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации, для получения конечного результата государственной услуги (состав и количество)	нет	нет	0	5	
Информирование заявителя о месте, времени и порядке предоставления и оплаты государственной услуги	Информация предоставляется с использованием: телефонной связи; почтового сообщения; электронного информирования	Информация предоставляется в соответствии с регламентом; дополнительно – через МФЦ в городах и районах	0	5	

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
	<p>посредством размещения на официальном Интернет-портале органов государственной власти Кемеровской области www.kemobl.ru, на официальном сайте Кузбассобнадзора www.kuzbassobrnadzor.ru; в изданных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.); средствах массовой информации</p>	<p>Кемеровской области (в соответствии и с заключенными соглашениями между МФЦ и Кузбассобнадзором, по запросу)</p>			
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на оказание госуслуги	1 час	1 час	0	5	
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата оказания госуслуги	10 мин.	10 мин.	0	5	
Требования к комфортности	Помещение	Соответствует	Нет	4	

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
помещения, местам ожидания заявителей	обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. В месте предоставления	требованиям регламента Настольные таблички отсутствуют	отклонений Частичное отклонение		

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
	<p>государственной услуги предусмотрены доступные места общего пользования (туалеты) и место хранения верхней одежды посетителей (время работы гардероба: ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней).</p> <p>Рабочие места специалистов Кузбассобнадзора оснащаются настенными вывесками или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Каждое рабочее место</p>	<p>Соответствует требованиям регламента</p> <p>На столах табличка отсутствуют</p> <p>Соответствует</p>	<p>Нет</p>		

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
	<p>специалистов оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.</p> <p>На территории, прилегающей к месторасположению Кузбассобнадзора, оборудуются бесплатные места для парковки автотранспортных средств (не менее 3 машино-мест).</p>	<p>требованиям</p> <p>Соответствует требованиям</p>	<p>отклонений</p> <p>Нет отклонений</p>		

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
Размер платы за оказание госуслуги	Госпошлина – 2 600 руб.	Госпошлина - 2 600руб	0	5	
Другие требования административного регламента					
Суммарная оценка выполнения требований административного регламента (сумма баллов оцениваемых требований административных регламентов деленная на количество оцениваемых требований административных регламентов)					4,88
2. Наличие неформальных платежей в связи с получением государственной услуги 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место				5	
3. Привлечение заявителями посредников для получения государственной услуги 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место				5	
4. Наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в сети Интернет 5 – исчерпывающая информация (указать наименование сайта) 2 – информация неполная (указать наименование сайта) 0 – отсутствие информации				5 www.kuzb assobrnadz or.ru	
5. Организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания государственных услуг** 5 – организован; 2 - проводятся работы по организации;				2	

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
0 – работы по организации не ведутся					
6. Организация получения заявителем государственной услуги по принципу «одного окна» 5 – организован; 2 - проводятся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся				5	
7. Наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц ОИВ КО и ОМСУ КО на ненадлежащее оказание государственных услуг 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место				5	
8. Возможность получения заявителем государственной услуги в электронном виде (в случае, если перевод услуги в электронный вид предусмотрен распоряжением Правительства РФ 1993-р или распоряжением Коллегии АКО № 377) 5 - ведется прием заявлений в электронном виде; 2 – информация об услуге размещена на региональном портале госуслуг; 0 – информация об услуге не размещена на региональном портале госуслуг				2	
9. Удовлетворенность получателей оказанием государственной услуги, ее качеством и доступностью в целом 5 – 80-100% заявителей удовлетворены; 4 – 50-79 % заявителей удовлетворены; 3 – 35-49 % заявителей удовлетворены; 2 – 20-35 % заявителей удовлетворены;				5	

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
1 – менее 20 % заявителей удовлетворены					
10. Дополнительные параметры***					
Суммарная оценка качества по исследуемой государственной услуге (сумма баллов по оцениваемым параметрам деленная на количество параметров) - С_{оку}					4,32

* при возможности количественной оценки.

** в случае, если оказание госуслуги не требует межведомственного взаимодействия, данный параметр не оценивается.

*** разрабатываются органом, осуществляющим мониторинг (оценка от 0 до 5).