

ДОКЛАД
о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг
Государственной службой по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области (Кузбассобрнадзор)
в 2018 году

1. Введение

В течение отчетного периода Кузбассобрнадзором осуществлялось предоставление следующих государственных услуг:

- «Лицензирование образовательной деятельности»;
- «Государственная аккредитация образовательной деятельности»;
- «Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»;
- «Подтверждение документов об ученых степенях, ученых званиях».

Кузбассобрнадзор не имеет филиалов, отделений, отделов, учреждений. Предоставление государственных услуг осуществлялось непосредственно по месту нахождения Кузбассобрнадзора (г. Кемерово, ул. Черняховского, д. 14) по принципу «одного окна».

С 10.02.2017 действует соглашение Кузбассобрнадзора с Государственным казенным учреждением Кемеровской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области» о предоставлении информации о государственных услугах «Лицензирование образовательной деятельности» и «Государственная аккредитация образовательной деятельности», о приеме заявлений на предоставление государственных услуг «Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации» и «Подтверждение документов об ученых степенях, ученых званиях» на базе 33 многофункциональных центров (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области (табл. 1).

Табл. 1. Перечень МФЦ

№ п/п	Наименование	Юридический адрес/ <i>Фактические адреса</i>	Дата начала действия соглашения
1	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге»	652057, Кемеровская область, г. Юрга, ул. Московская, 50 / <i>652057, Кемеровская область, г. Юрга, ул. Московская, 50</i>	10.02.2017
2	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района»	652992, Кемеровская область, г. Таштагол, ул. Поспелова, 20 / <i>652992, Кемеровская область, г. Таштагол, ул. Поспелова, 20</i>	10.02.2017
3	муниципальное автономное учреждение «Полысаевский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652560, Кемеровская область, г. Полысаево, ул. Кремлевская, 3 / <i>652560, Кемеровская область, г. Полысаево, ул. Космонавтов, 64</i>	10.02.2017
4	муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснобродского городского округа»	652640, Кемеровская область, пгт. Краснобродский, ул. Новая, 53 / <i>652640, Кемеровская область, пгт. Краснобродский, ул. Новая, 53</i>	10.02.2017
5	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Кемерово»	650000, г. Кемерово, ул. Кирова, д. 41А / <i>650000, г. Кемерово, ул. Кирова, д. 41А; 650000, г. Кемерово, ул. Рекордная, д. 2В; 650000, г. Кемерово, Пионерский бульвар, строение 3, пом. 1</i>	10.02.2017

6	муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прокопьевского муниципального района»	653024, Кемеровская область, г. Прокопьевск, пр. Гагарина, 6 / 653024, Кемеровская область, г. Прокопьевск, пр. Гагарина, 6	10.02.2017
7	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652380, Кемеровская область, пгт. Промышленная, ул. Коммунистическая, 20А / 652380, Кемеровская область, пгт. Промышленная, ул. Коммунистическая, 20А	10.02.2017
8	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»	652780, Кемеровская область, г. Гурьевск, пер. Щорса, 1, пом. 1 / 652780, Кемеровская область, г. Гурьевск, пер. Щорса, 1, пом. 1	10.02.2017
9	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района	652440, Кемеровская область, пгт. Крапивинский, ул. Советская, 16 / 652440, Кемеровская область, пгт. Крапивинский, ул. Советская, 16	10.02.2017
10	муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района	652667, Кемеровская область, Беловский район, с. Вишневка, ул. Новая, 8 / 652667, Кемеровская область, Беловский район, с. Вишневка, ул. Новая, 8	10.02.2017
11	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Мариинского муниципального района	652150, Кемеровская область, г. Мариинск, ул. 50 лет Октября, 73А / 652150, Кемеровская область, г. Мариинск, ул. 50 лет Октября, 73А	10.02.2017
12	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению государственных и муниципальных услуг»	654005, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Павловского, 21А / 654005, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Павловского, 21А; 654054, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Новоселов, д. 37; 654080, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Франкфурта, д. 9А; 654002, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Братьев Гаденовых, д. 8	10.02.2017
13	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»	652878, Кемеровская область, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, 5 / 652878, Кемеровская область, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, 5	10.02.2017
14	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	653033, Кемеровская область, г. Прокопьевск, ул. Институтская, д. 15 / 653033, Кемеровская область, г. Прокопьевск, ул. Институтская, д. 15; 653000, Кемеровская область, г. Прокопьевск, ул. Комсомольская, 3	10.02.2017
15	муниципальное автономное учреждение Киселевского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652700, Кемеровская область, г. Киселёвск, ул. Ленина, д. 32/1 / 652700, Кемеровская область, г. Киселёвск, ул. Ленина, д. 32/1	10.02.2017
16	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Топкинского муниципального района»	652300, Кемеровская область, г. Топки, ул. Луначарского, 2а, пом. 4 / 652300, Кемеровская область, г. Топки, ул. Луначарского, 2а, пом. 4	10.02.2017
17	муниципальное автономное учреждение «Ленинск-Кузнецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652523, Кемеровская область, г. Ленинск-Кузнецкий, пр. Текстильщиков, 14 / 652523, Кемеровская область, г. Ленинск-Кузнецкий, пр. Текстильщиков, 14	10.02.2017

18	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калтанского городского округа»	652740, Кемеровская область, г. Калтан, пр. Мира, 39 / 652740, Кемеровская область, г. Калтан, пр. Мира, 39	10.02.2017
19	муниципальное автономное учреждение «Березовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652420, Кемеровская область, г. Березовский, пр. Ленина, 21, пом. №63 / 652420, Кемеровская область, г. Березовский, пр. Ленина, 21, пом. №63	10.02.2017
20	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тайгинском городском округе»	652401, Кемеровская область, г. Тайга, пр. Кирова, 48а / 652401, Кемеровская область, г. Тайга, пр. Кирова, 48а	10.02.2017
21	муниципальное автономное учреждение «Тисульский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652210, Кемеровская область, пгт. Тисуль, ул. Октябрьская, 3, пом. 21 / 652210, Кемеровская область, пгт. Тисуль, ул. Октябрьская, 3, пом. 21	10.02.2017
22	муниципальное автономное учреждение Анжеро-Судженского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652470, Кемеровская область, г. Анжеро-Судженск, ул. Ленина, 3 / 652470, Кемеровская область, г. Анжеро-Судженск, ул. Ленина, 3	10.02.2017
23	муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр Новокузнецкого муниципального района»	654216, Кемеровская область, Новокузнецкий р-он, с. Атаманово, ул. Центральная, 109 / 654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр. Курако, 51А, корпус №19	10.02.2017
24	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Яйского муниципального района»	652100, Кемеровская область, пгт. Яя, ул. Советская, 17а / 652100, Кемеровская область, пгт. Яя, ул. Советская, 17а	10.02.2017
25	муниципальное автономное учреждение Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652860, Кемеровская область, г. Мыски, ул. Первомайская, д. 2, помещение 2 / 652860, Кемеровская область, г. Мыски, ул. Первомайская, д. 2, помещение 2	10.02.2017
26	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Яшкинского муниципального района	652010, Кемеровская область, Яшкинский район, пгт. Яшкино, пер. Рабочий, 3 / 652010, Кемеровская область, Яшкинский район, пгт. Яшкино, пер. Рабочий, 3	10.02.2017
27	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинск-Кузнецкого муниципального района»	652507, Кемеровская область, г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Григорченкова, д. 47 / 652507, Кемеровская область, г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Григорченкова, д. 47	10.02.2017
28	муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»	652120, Кемеровская область, Ижморский район, пгт. Ижморский, ул. Комсомольская, 2 / 652120, Кемеровская область, Ижморский район, пгт. Ижморский, ул. Комсомольская, 2	10.02.2017
29	муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Чебулинского муниципального района»	652270, Кемеровская область, Чебулинский район, пгт. Верх-Чебула, ул. Мира, 4 / 652270, Кемеровская область, Чебулинский район, пгт. Верх-Чебула, ул. Мира, 4	10.02.2017
30	муниципальное бюджетное учреждение «Тяжинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	652240, Кемеровская область, Тяжинский район, пгт. Тяжинский, ул. Октябрьская, д. 9 / 652240, Кемеровская область, Тяжинский район, пгт. Тяжинский, ул. Октябрьская, д. 9	10.02.2017
31	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»	652050, Кемеровская область, г. Юрга, ул. Машиностроителей, д. 35 / 652050, Кемеровская область, г. Юрга, ул. Машиностроителей, д. 35	10.02.2017

32	муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Осинниковского городского округа»	652815, Кемеровская область, г. Осинники, ул. Ефимова, 1 / 652815, Кемеровская область, г. Осинники, ул. Ефимова, 1	10.02.2017
33	муниципальное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы»	652600, Кемеровская область, г. Белово, ул. Ленина, 39 / 652600, Кемеровская область, г. Белово, ул. Ленина, 39	10.02.2017

В рамках данного соглашения предусмотрены такие формы обмена документами с МФЦ, как электронное сообщение, почтовое (курьерское) отправление.

На основании пункта 1.1 программы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области, утвержденной распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.07.2011 № 620-р, Кузбассобнадзором с 09.01.2018 по 02.09.2018 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг.

Мониторинг проводился в соответствии с:

- методическими рекомендациями по проведению мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области, утвержденными заместителем Губернатора Кемеровской области по экономике и региональному развитию Д. В. Исламовым 10.08.2012;

- календарным планом-графиком проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых Государственной службой по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области, на 2018 год, утвержденным начальником Кузбассобнадзора О. Б. Лысых 29.12.2017.

При проведении мониторинга использовались следующие методы сбора информации о качестве и доступности государственных услуг:

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- анкетирование (в том числе в онлайн-режиме) получателей государственных услуг (анонимная анкета из 20 вопросов, из них 19 закрытых и 1 открытый);

- интервьюирование специалистов, уполномоченных на предоставление государственных услуг;

- наблюдение в местах предоставления государственных услуг;

- анализ результатов текущего контроля полноты и качества предоставления государственных услуг, соблюдения и исполнения положений административных регламентов предоставления государственных услуг, иных нормативных правовых актов Российской Федерации;

- анализ статистической информации о результатах предоставления государственных услуг.

2. Результаты мониторинга

2.1. Государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности»

Основными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственной услуги, являются:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.03.2015 № 244 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в сфере образования, государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности».

В рамках предоставления государственной услуги предусмотрено межведомственное взаимодействие со следующими органами власти:

- Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- Федеральное медико-биологическое агентство;
- Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии;
- Министерство внутренних дел Российской Федерации;
- Федеральная налоговая служба;
- Федеральное казначейство.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р для государственной услуги в качестве завершающего установлен IV этап перехода на предоставление в электронном виде – обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода предоставления услуги. Данный этап был реализован. Однако, в настоящее время государственная услуга в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) не предоставляется, так как в связи с изменениями в законодательстве требуется модификация алгоритмов, которая организовывается и финансируется централизованно на уровне Кемеровской области. Соответствующая заявка направлена Кузбассобрнадзором в департамент информационных технологий Кемеровской области. В настоящее время услуга предоставляется в электронном виде с использованием электронной почты.

С целью повышения качества предоставления государственной услуги на официальном сайте Кузбассобрнадзора (www.kuzbassobrnadzor.ru) публикуется перечень готовых к выдаче документов, функционирует интерактивный модуль «Электронная очередь».

За январь-август текущего года за предоставлением государственной услуги обратились 300 заявителей (в том числе в электронном виде – 64 ($\approx 21,33\%$)), в течение аналогичного периода прошлого года – 432 (в том числе в электронном виде – 23 ($\approx 5,32\%$)) (рис. 1).

Среднемесячное количество обращений за предоставлением государственной услуги составило ≈ 38 , в прошлом году – 54 (рис. 2).

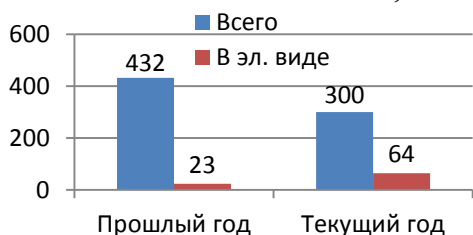


Рис. 1. Динамика общего количества заявителей («Лицензирование образовательной деятельности»)

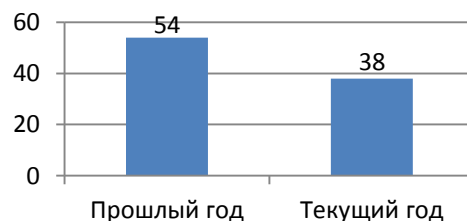


Рис. 2. Динамика среднемесячного количества заявителей («Лицензирование образовательной деятельности»)

В течение указанного периода государственная услуга была предоставлена 294 лицам (в том числе в электронном виде – 87 ($\approx 29,59\%$)), в течение аналогичного периода прошлого года – 419 (в том числе в электронном виде – 23 ($\approx 5,49\%$)) (рис. 3).

Среднемесячное количество получателей государственной услуги составило ≈ 37 , в прошлом году – ≈ 52 (рис. 4).

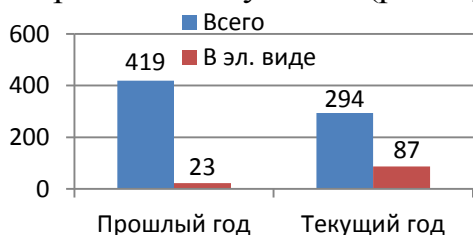


Рис. 3. Динамика общего количества получателей («Лицензирование образовательной деятельности»)

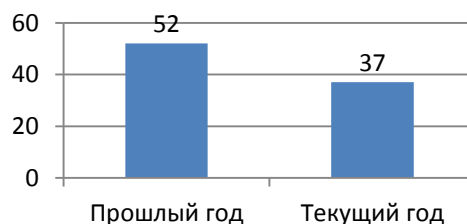


Рис. 4. Динамика среднемесячного количества получателей («Лицензирование образовательной деятельности»)

Распределение заявителей и получателей по муниципальным образованиям представлено в табл. 2.

Табл. 2. Распределение заявителей и получателей по муниципальным образованиям («Лицензирование образовательной деятельности»)

Наименование муниципального образования	Заявители				Получатели			
	Текущий год		Прошлый год		Текущий год		Прошлый год	
	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %
Анжеро-Судженский ГО	8	2,67	22	5,09	8	2,72	22	5,25
Беловский ГО	38	12,67	11	2,55	38	12,93	11	2,63
Беловский МР	4	1,33	9	2,08	4	1,36	8	1,91
Берёзовский ГО	8	2,67	8	1,85	8	2,72	8	1,91
Гурьевский МР	3	1,00	4	0,93	3	1,02	4	0,95
Ижморский МР	1	0,33	0	0,00	1	0,34	0	0,00
Калтанский ГО	1	0,33	6	1,39	1	0,34	4	0,95
Кемеровский ГО	89	29,67	71	16,44	90	30,61	69	16,47
Кемеровский МР	5	1,67	7	1,62	5	1,70	7	1,67
Киселевский ГО	15	5,00	15	3,47	14	4,76	15	3,58
Крапивинский МР	1	0,33	4	0,93	1	0,34	4	0,95
Краснобродский ГО	0	0,00	1	0,23	0	0,00	1	0,24
Ленинск-Кузнецкий ГО	6	2,00	8	1,85	6	2,04	5	1,19
Ленинск-Кузнецкий МР	1	0,33	4	0,93	1	0,34	8	1,91
Марининский МР	7	2,33	6	1,39	7	2,38	6	1,43
Междуреченский ГО	4	1,33	40	9,26	4	1,36	40	9,55
Мысковский ГО	4	1,33	22	5,09	4	1,36	22	5,25
Новокузнецкий ГО	44	14,67	66	15,28	41	13,95	7	1,67

Новокузнецкий МР	2	0,67	8	1,85	2	0,68	61	14,56
Осинниковский ГО	6	2,00	19	4,40	6	2,04	18	4,30
Польсаевский ГО	3	1,00	1	0,23	2	0,68	1	0,24
Прокопьевский ГО	19	6,33	26	6,02	19	6,46	25	5,97
Прокопьевский МР	0	0,00	2	0,46	0	0,00	2	0,48
Промышленновский МР	4	1,33	18	4,17	4	1,36	18	4,30
Тайгинский ГО	5	1,67	1	0,23	4	1,36	1	0,24
Таштагольский МР	8	2,67	17	3,94	8	2,72	16	3,82
Тисульский МР	5	1,67	3	0,69	4	1,36	3	0,72
Топкинский МР	0	0,00	3	0,69	0	0,00	3	0,72
Тяжинский МР	1	0,33	4	0,93	1	0,34	4	0,95
Чебулинский МР	1	0,33	11	2,55	1	0,34	11	2,63
Юргинский ГО	4	1,33	10	2,31	4	1,36	10	2,39
Юргинский МР	0	0,00	2	0,46	0	0,00	2	0,48
Яйский МР	3	1,00	1	0,23	3	1,02	1	0,24
Яшкинский МР	0	0,00	2	0,46	0	0,00	2	0,48

В рамках проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги были непосредственно проанкетированы 163 ($\approx 55,44\%$, что на $\approx 41,60\%$ больше, чем в прошлом году) получателя, (рис. 5).

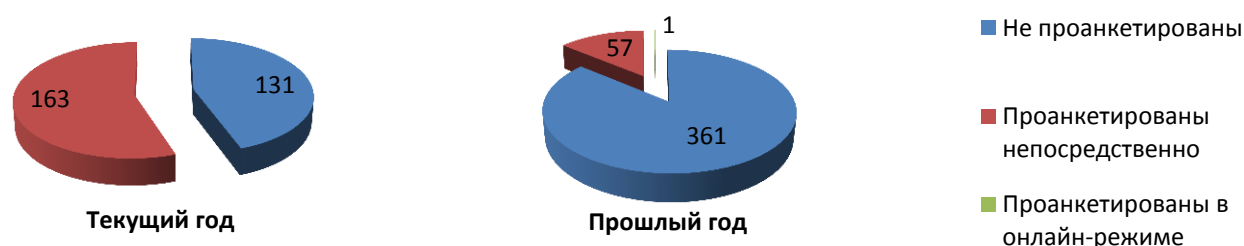


Рис. 5. Доли проанкетированных получателей («Лицензирование образовательной деятельности»)

Результаты анкетирования представлены в табл. 3, а оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления государственной услуги – в табл. 4.

Табл. 3. Результаты анкетирования («Лицензирование образовательной деятельности»)

№	Содержание вопроса	Содержание ответа	Количество ответивших
1	Оцените уровень доступности общей информации об услуге	На стендах и в сети Интернет	159
		Только в сети Интернет	3
		Только на стендах	1
2	Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган государственной власти для получения услуги?	1-2	156
		3	5
		4 и более	1
		Нет ответа	1
3	Представляло ли сложность заполнение форм документов (заявления, бланки)?	Да	8
		Нет	155
4	Сколько времени (минут) Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)?	0	37
		1	11
		2	8
		3	9
		4	5
		5	30
		6	2
		7	3
		8	1
		9	1
		10	22
		12	3
		14	1
		15	12
		17	1
		19	1
		20	9
25	2		
30	2		
40	2		
50	1		

5	Сколько времени (минут) Вы потратили в очереди на ожидание выдачи готового результата предоставления услуги?	0	43
		1	13
		2	22
		3	18
		4	7
		5	33
		7	5
		8	2
		10	10
		11	1
		12	4
		15	2
20	2		
50	1		
6	Сколько времени (дней) прошло от момента подачи заявления на предоставление услуги до момента получения результата (итогового документа)?	2	2
		3	14
		4	5
		5	16
		6	9
		7	14
		8	11
		9	13
		10	23
		11	7
		12	6
		13	4
		14	6
		15	12
		16	2
		17	3
		20	7
		21	1
23	1		
24	2		
25	1		
28	1		
32	1		
41	1		
45	1		
7	Есть ли у Вас претензии к качеству выданных в результате предоставления государственной услуги документов (наличие опечаток, ошибок, неточностей)?	Да	1
		Нет	161
		Нет ответа	1
8	При получении услуги, помимо официальной платы (государственная пошлина), были ли у Вас дополнительные материальные расходы?	Да	2
		Нет	161
9	Общее количество специалистов Кузбассобнадзора, к которым вы обратились в процессе предоставления услуги:	1	126
		2	34
		3 и более	3
10	Приходилось ли Вам жаловаться в Кузбассобнадзор на качество предоставления услуги?	Нет	163
11	Приходилось ли Вам жаловаться в вышестоящие инстанции на качество предоставления услуги Кузбассобнадзором?	Да	3
		Нет	160
12	На каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности? (Можно отметить несколько вариантов ответов):	Сбор необходимых для получения услуги документов	107
		Подача документов в орган	13
		Прохождение документов в органе	2
13	Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной услуги, начиная с подготовки документов?	Очень сложный	1
		Довольно сложный	1
		Средней сложности	22
		Не очень сложный	55
84	Совсем не сложный	84	
14	Удовлетворяет ли Вас график работы органа власти? Оцените по 5-балльной шкале	3	2
		4	25
		5	136
15	Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги? Оцените по 5-балльной шкале.	3	3
		4	12
		5	148
16	Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги? Оцените по 5-балльной шкале.	2	1
		3	2
		4	11
		5	149
17	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами? Оцените по 5-балльной шкале.	2	2
		3	1
		4	9
		5	151

18	Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие стендов с информацией о порядках предоставления услуг)? Оцените по 5-балльной шкале.	2	2
		3	8
		4	34
		5	119
19	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом? Оцените по 5-балльной шкале.	3	2
		4	7
		5	154
20	С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной услуги?	Сложность заполнения заявления и/или прилагаемых к нему документов, в том числе в электронном виде	13
		Удаленность места предоставления государственной услуги	1

Табл. 4. Оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления государственной услуги
«Лицензирование образовательной деятельности»

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к предоставлению	Фактические условия предоставления	Отклонение реальных значений от требований	Балльная оценка	Суммарная оценка
1. Соответствие процедуры предоставления требованиям 5 – требования выполнены полностью; 4 – требования выполнены в основном; 3 – требования выполнены частично; 2 – требования выполнены в незначительной степени; 1 – требования полностью не выполнены.					37
Количество административных процедур	10	10	0	5	5
Суммарное время выполнения административных процедур (максимальный срок от подачи заявления до получения конечного результата)	не более 45 рабочих дней	максимум – 33 рабочих дня	0	5	5
Необходимость обращения заявителя в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации для получения конечного результата (состав и количество)	нет	нет	-	5	5
Информирование заявителя о месте, времени и порядке предоставления и оплаты	Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется: непосредственно в здании уполномоченного органа с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов, и средств информирования; посредством использования телефонной связи; посредством официального сайта уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций)	Необходимая информация размещена в здании Кузбассобнадзора, на официальном сайте Кузбассобнадзора, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций). Осуществляется консультирование посредством телефонной связи	-	5	5
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления	не более 15 минут	в среднем – 7 минут	0	4	4

Максимальный срок ожидания в очереди при получении конечного результата	не более 15 минут	в среднем – 4 минуты	0	4	4
Требования к комфортности помещения, местам ожидания	<p>Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, для удобства заявителей размещаются на первом этаже здания уполномоченного органа. В них предусматриваются места ожидания, информирования и приема заявителей, а также оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды заявителей. Места ожидания приема, места сдачи и получения документов заявителями, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями.</p> <p>В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.</p> <p>Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.</p>	<p>Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, размещены на первом этаже здания Кузбассобнадзора. В них предусмотрены места ожидания, информирования и приема заявителей, а также оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды заявителей. Места ожидания приема, места сдачи и получения документов заявителями, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов оборудованы стульями (креслами) и столами и обеспечены писчей бумагой и письменными принадлежностями.</p> <p>Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги может быть оказана помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости может быть оказана помощь по передвижению в помещениях.</p>	-	4	4

Размер оплаты	За предоставление государственной услуги уплачивается государственная пошлина: предоставление лицензии - 7 500 рублей; переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 3 500 рублей; переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 750 рублей; предоставление временной лицензии на осуществление образовательной деятельности - 750 рублей; предоставление (выдача) дубликата лицензии - 750 рублей.	За предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина: предоставление лицензии - 7 500 рублей; переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 3 500 рублей; переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 750 рублей; предоставление временной лицензии на осуществление образовательной деятельности - 750 рублей; предоставление (выдача) дубликата лицензии - 750 рублей.	0	5	5
Другие требования	-	-	-	-	-
Суммарная оценка выполнения требований (сумма баллов оцениваемых требований, деленная на количество оцениваемых требований)					4,625
2. Наличие неформальных платежей 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место.				5	5
3. Привлечение заявителями посредников 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место.				5	5
4. Наличие исчерпывающей информации в сети Интернет 5 – исчерпывающая информация; 2 – информация неполная; 0 – отсутствие информации.				5	5
5. Организация межведомственного взаимодействия 5 – организовано; 2 – ведутся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся.				5	5
6. Организация предоставления по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг 5 – организовано; 2 – ведутся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся.				5	5
7. Наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц в связи с ненадлежащим предоставлением 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место.				5	5

8. Возможность получения в электронном виде (в случае если перевод в электронный вид предусмотрен распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р или распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.05.2010 № 377-р) 5 – ведется прием заявлений в электронном виде; 2 – информация размещена на региональном портале государственных и муниципальных услуг; 0 – информация не размещена на региональном портале государственных и муниципальных услуг.	5	5
9. Удовлетворенность получателей качеством в целом 5 – 80%-100% получателей удовлетворены; 4 – 50%-79% получателей удовлетворены; 3 – 35%-49% получателей удовлетворены.	5	5
10. Дополнительные параметры	-	-
Суммарная оценка качества (сумма баллов по оцениваемым параметрам, деленная на количество параметров) – Соку		≈4,96
Интегральная оценка качества – И= Соку·100		≈496

Полученные значения оценок позволяют оценить качество предоставления государственной услуги как «очень хорошее».

Сравнительный анализ предоставления государственной услуги Кузбассобрнадзором и органами исполнительной власти иных субъектов Российской Федерации не проводился, так как оно регулируется единым административным регламентом, утвержденным на федеральном уровне.

2.2. Государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности»

Основными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственной услуги, являются:

– Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1039 «О государственной аккредитации образовательной деятельности»;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2014 № 1398 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в сфере образования, государственной услуги по государственной аккредитации образовательной деятельности».

В рамках предоставления государственной услуги предусмотрено межведомственное взаимодействие с Федеральной налоговой службой и Федеральным казначейством.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р для государственной услуги в качестве завершающего установлен IV этап перехода на предоставление в электронном виде – обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода предоставления услуги. Данный этап был реализован. Однако, в настоящее время государственная услуга в электронном виде не предоставляется, так как в связи с изменениями в законодательстве требуется модификация алгоритмов, которая организовывается и финансируется централизованно на уровне Кемеровской области. Соответствующая заявка направлена Кузбассобнадзором в департамент информационных технологий Кемеровской области. В настоящее время услуга предоставляется в электронном виде с использованием электронной почты.

С целью повышения качества предоставления государственной услуги на официальном сайте Кузбассобнадзора (www.kuzbassobrnadzor.ru) публикуется перечень готовых к выдаче документов, функционирует интерактивный модуль «Электронная очередь».

За январь-август текущего года за предоставлением государственной услуги обратились 29 заявителей (в том числе в электронном виде – 9 ($\approx 31,03\%$)), в течение аналогичного периода прошлого года – 34 (в том числе в электронном виде – 5 ($\approx 14,71\%$)) (рис. 6).

Среднемесячное количество обращений за предоставлением государственной услуги, как и в прошлом году, составило ≈ 4 (рис. 7).

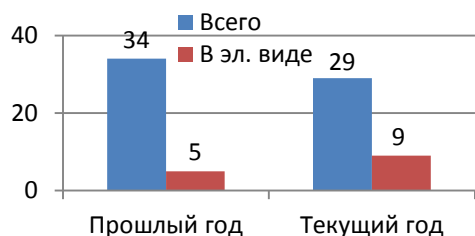


Рис. 6. Динамика общего количества заявителей («Государственная аккредитация образовательной деятельности»)

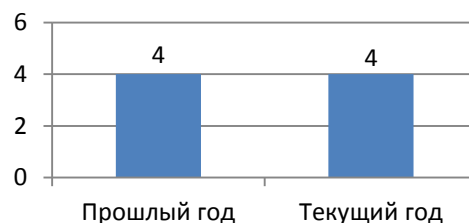


Рис. 7. Динамика среднемесячного количества заявителей («Государственная аккредитация образовательной деятельности»)

В течение указанного периода государственная услуга была предоставлена 29 лицам (в том числе в электронном виде – 9 ($\approx 31,03\%$)), в течение аналогичного периода прошлого года – 32 (в том числе в электронном виде – 5 ($\approx 14,29\%$)) (рис. 8).

Среднемесячное количество получателей государственной услуги, как и в прошлом году, составило ≈ 4 (рис. 9).

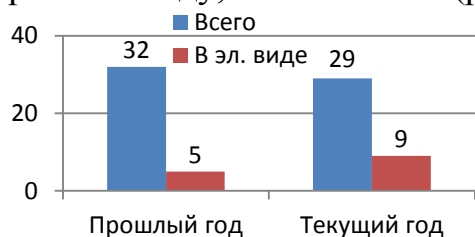


Рис. 8. Динамика общего количества получателей («Государственная аккредитация образовательной деятельности»)

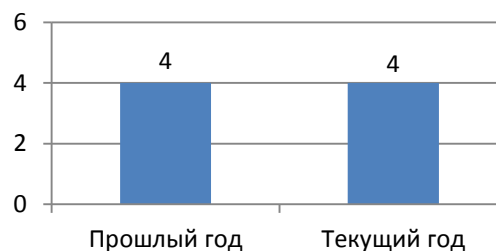


Рис. 9. Динамика среднемесячного количества получателей («Государственная аккредитация образовательной деятельности»)

Распределение заявителей и получателей по муниципальным образованиям представлено в табл. 5.

Табл. 5. Распределение заявителей и получателей по муниципальным образованиям («Государственная аккредитация образовательной деятельности»)

Наименование муниципального образования	Заявители				Получатели			
	Текущий год		Прошлый год		Текущий год		Прошлый год	
	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %
Анжеро-Судженский ГО	1	3,45	0	0,00	1	3,45	0	0,00
Беловский ГО	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Беловский МР	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Берёзовский ГО	2	6,90	1	2,94	2	6,90	1	3,13
Гурьевский МР	2	6,90	0	0,00	2	6,90	0	0,00
Ижморский МР	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Калтанский ГО	1	3,45	0	0,00	1	3,45	0	0,00
Кемеровский ГО	8	27,59	6	17,65	8	27,59	6	18,75
Кемеровский МР	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Киселевский ГО	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	3,13
Крапивинский МР	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	3,13
Краснобродский ГО	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ленинск-Кузнецкий ГО	3	10,34	1	2,94	3	10,34	1	3,13
Ленинск-Кузнецкий МР	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Марининский МР	0	0,00	2	5,88	0	0,00	2	6,25
Междуреченский ГО	1	3,45	0	0,00	1	3,45	0	0,00
Мысковский ГО	1	3,45	0	0,00	1	3,45	0	0,00
Новокузнецкий ГО	1	3,45	7	20,59	1	3,45	7	21,88
Новокузнецкий МР	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	3,13
Осинниковский ГО	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	3,13
Польсаевский ГО	1	3,45	1	2,94	1	3,45	1	3,13
Прокопьевский ГО	3	10,34	1	2,94	3	10,34	1	3,13
Прокопьевский МР	1	3,45	0	0,00	1	3,45	0	0,00
Промышленновский МР	1	3,45	4	11,76	1	3,45	3	9,38
Тайгинский ГО	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Таштагольский МР	1	3,45	1	2,94	1	3,45	1	3,13

Тисульский МР	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	3,13
Топкинский МР	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Тяжинский МР	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Чебулинский МР	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	3,13
Юргинский ГО	1	3,45	1	2,94	1	3,45	1	3,13
Юргинский МР	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Яйский МР	0	0,00	3	8,82	0	0,00	2	6,25
Яшкинский МР	1	3,45	0	0,00	1	3,45	0	0,00

В рамках проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги были непосредственно проанкетированы 29 (100%, что на 6,25% больше, чем в прошлом году) получателей (рис. 10).



Рис. 10. Доли проанкетированных получателей («Государственная аккредитация образовательной деятельности»)

Результаты анкетирования представлены в табл. 6, а оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления государственной услуги – в табл. 7.

Табл. 6. Результаты анкетирования («Государственная аккредитация образовательной деятельности»)

№	Содержание вопроса	Содержание ответа	Количество ответивших
1	Оцените уровень доступности общей информации об услуге	На стендах и в сети Интернет	28
		Нет ответа	1
2	Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган государственной власти для получения услуги?	1-2	29
3	Представляло ли сложность заполнение форм документов (заявления, бланки)?	Нет	29
4	Сколько времени (минут) Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)?	0	20
		1	2
		2	4
		5	2
		10	1
5	Сколько времени (минут) Вы потратили в очереди на ожидание выдачи готового результата предоставления услуги?	0	25
		1	2
		2	2
6	Сколько времени (дней) прошло от момента подачи заявления на предоставление услуги до момента получения результата (итогового документа)?	1	6
		2	4
		3	1
		4	1
		6	1
		7	1
		22	1
		28	4
		30	1
		32	1
		33	2
		40	1
		41	1
43	2		
7	Есть ли у Вас претензии к качеству выданных в результате предоставления государственной услуги документов (наличие опечаток, ошибок, неточностей)?	Нет	28
		Нет ответа	1
8	При получении услуги, помимо официальной платы (государственная пошлина), были ли у Вас дополнительные материальные расходы?	Нет	29
9	Общее количество специалистов Кузбассобнадзора, к которым вы обратились в процессе предоставления услуги:	1	27
		2	2

10	Приходилось ли Вам жаловаться в Кузбассобнадзор на качество предоставления услуги?	Нет	29
11	Приходилось ли Вам жаловаться в вышестоящие инстанции на качество предоставления услуги Кузбассобнадзором?	Нет	28
		Нет ответа	1
12	На каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности? (Можно отметить несколько вариантов ответов):	Сбор необходимых для получения услуги документов	8
		Подача документов в орган	1
13	Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной услуги, начиная с подготовки документов?	Довольно сложный	1
		Не очень сложный	7
		Совсем не сложный	21
14	Удовлетворяет ли Вас график работы органа власти? Оцените по 5-балльной шкале	5	29
15	Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги? Оцените по 5-балльной шкале.	5	29
16	Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги? Оцените по 5-балльной шкале.	4	1
		5	28
17	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами? Оцените по 5-балльной шкале.	5	29
18	Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие стендов с информацией о порядках предоставления услуг)? Оцените по 5-балльной шкале.	5	29
19	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом? Оцените по 5-балльной шкале.	5	29
20	С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной услуги?	Нет ответа	29

Табл. 7. Оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления государственной услуги
«Государственная аккредитация образовательной деятельности»

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к предоставлению	Фактические условия предоставления	Отклонение реальных значений от требований	Балльная оценка	Суммарная оценка
1. Соответствие процедуры предоставления требованиям 5 – требования выполнены полностью; 4 – требования выполнены в основном; 3 – требования выполнены частично; 2 – требования выполнены в незначительной степени; 1 – требования полностью не выполнены.					39
Количество административных процедур	9	9	0	5	5
Суммарное время выполнения административных процедур (максимальный срок от подачи заявления до получения конечного результата)	не более 105 календарных дней	максимум – 87 календарных дней	0	5	5
Необходимость обращения заявителя в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации для получения конечного результата (состав и количество)	нет	нет	-	5	5
Информирование заявителя о месте, времени и порядке предоставления и оплаты	Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется: непосредственно в здании уполномоченного органа с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с помощью информационно-коммуникационных технологий; посредством использования телефонной связи; посредством официального сайта уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций)	Необходимая информация размещена в здании Кузбассобнадзора, на официальном сайте Кузбассобнадзора, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций). Осуществляется консультирование посредством телефонной связи	-	5	5
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления	не более 15 минут	максимум – 10 минут	0	5	5

Максимальный срок ожидания в очереди при получении конечного результата	не более 15 минут	максимум – 2 минуты	0	5	5
Требования к комфортности помещения, местам ожидания	<p>Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, для удобства заявителей размещаются на первом этаже здания уполномоченного органа. В них предусматриваются места ожидания, информирования и приема заявителей, а также оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей. Места ожидания приема, места сдачи и получения документов заявителями, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями.</p> <p>В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.</p> <p>Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.</p>	<p>Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, размещены на первом этаже здания Кузбассобнадзора. В них предусмотрены места ожидания, информирования и приема заявителей, а также оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей. Места ожидания приема, места сдачи и получения документов заявителями, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов оборудованы стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями.</p> <p>Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги может быть оказана помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости может быть оказана помощь по передвижению в помещениях.</p>	-	4	4

Размер оплаты	<p>За предоставление государственной услуги уплачивается государственная пошлина:</p> <p>за выдачу дубликата документа, подтверждающего аккредитацию (государственную аккредитацию), - 350 рублей;</p> <p>за выдачу свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности:</p> <p>по основным образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования - 15 000 рублей;</p> <p>по основным образовательным программам среднего профессионального образования - 35 000 рублей за каждую включенную в свидетельство о государственной аккредитации укрупненную группу профессий и специальностей;</p> <p>за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности в связи с государственной аккредитацией в отношении ранее не аккредитованных образовательных программ: основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования - 15 000 рублей;</p> <p>каждой укрупненной группы профессий и специальностей среднего профессионального образования - 35 000 рублей;</p> <p>за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности в других случаях - 3 000 рублей;</p> <p>за выдачу временного свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности - 3 000 рублей.</p>	<p>За предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина:</p> <p>за выдачу дубликата документа, подтверждающего аккредитацию (государственную аккредитацию), - 350 рублей;</p> <p>за выдачу свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности:</p> <p>по основным образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования - 15 000 рублей;</p> <p>по основным образовательным программам среднего профессионального образования - 35 000 рублей за каждую включенную в свидетельство о государственной аккредитации укрупненную группу профессий и специальностей;</p> <p>за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности в связи с государственной аккредитацией в отношении ранее не аккредитованных образовательных программ: основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования - 15 000 рублей;</p> <p>каждой укрупненной группы профессий и специальностей среднего профессионального образования - 35 000 рублей;</p> <p>за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности в других случаях - 3 000 рублей;</p> <p>за выдачу временного свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности - 3 000 рублей.</p>	0	5	5
Другие требования	-	-	-	-	-
Суммарная оценка выполнения требований (сумма баллов оцениваемых требований, деленная на количество оцениваемых требований)					4,875
2. Наличие неформальных платежей				5	5
5 – явление отсутствует;					
0 – явление имеет место.					
3. Привлечение заявителями посредников				5	5
5 – явление отсутствует;					
0 – явление имеет место.					
4. Наличие исчерпывающей информации в сети Интернет				5	5
5 – исчерпывающая информация;					
2 – информация неполная;					
0 – отсутствие информации.					

5. Организация межведомственного взаимодействия 5 – организовано; 2 – ведутся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся.	5	5
6. Организация предоставления по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг 5 – организовано; 2 – ведутся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся.	5	5
7. Наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц в связи с ненадлежащим предоставлением 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место.	5	5
8. Возможность получения в электронном виде (в случае если перевод в электронный вид предусмотрен распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р или распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.05.2010 № 377-р) 5 – ведется прием заявлений в электронном виде; 2 – информация размещена на региональном портале государственных и муниципальных услуг; 0 – информация не размещена на региональном портале государственных и муниципальных услуг.	5	5
9. Удовлетворенность получателей качеством в целом 5 – 80%-100% получателей удовлетворены; 4 – 50%-79% получателей удовлетворены; 3 – 35%-49% получателей удовлетворены.	5	5
10. Дополнительные параметры	-	-
Суммарная оценка качества (сумма баллов по оцениваемым параметрам, деленная на количество параметров) – Соку		≈4,99
Интегральная оценка качества – И= Соку·100		≈499

Полученные значения оценок позволяют оценить качество предоставления государственной услуги как «очень хорошее».

Сравнительный анализ предоставления государственной услуги Кузбассобнадзором и органами исполнительной власти иных субъектов Российской Федерации не проводился, так как оно регулируется единым административным регламентом, утвержденным на федеральном уровне.

2.3. Государственная услуга «Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»

Основными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственной услуги, являются:

– Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 28.11.2015 № 330-ФЗ «О проставлении апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 20.07.2013 № 611 «Об утверждении Правил подтверждения документов об образовании и (или) о квалификации»;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.09.2014 № 1205 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в сфере образования, государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации».

В рамках предоставления государственной услуги предусмотрено межведомственное взаимодействие с Федеральным казначейством.

Государственная услуга не входит в перечень первоочередных, утвержденный Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, для нее реализован II этап перехода на предоставление в электронном виде – размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

С целью повышения качества предоставления государственной услуги на официальном сайте Кузбассобнадзора (www.kuzbassobnadzor.ru) публикуется перечень готовых к выдаче документов.

За январь-август текущего года за предоставлением государственной услуги обратились 88 заявителей (в том числе в электронном виде – 0, через МФЦ – 0), в течение аналогичного периода прошлого года – 38 (в том числе в электронном виде – 0, через МФЦ – 0) (рис. 11).

Среднемесячное количество обращений за предоставлением государственной услуги составило 11, в прошлом году – ≈5 (рис. 12).

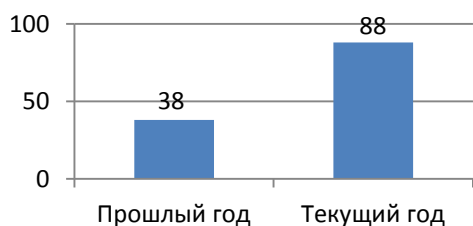


Рис. 11. Динамика общего количества заявителей («Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»)

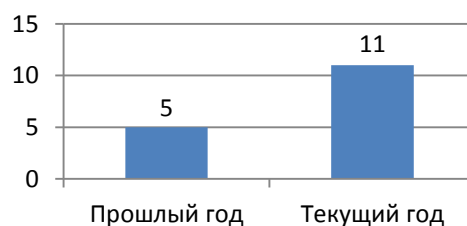


Рис. 12. Динамика среднемесячного количества заявителей («Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»)

В течение указанного периода государственная услуга была предоставлена 88 лицам (в том числе в электронном виде – 0), в течение аналогичного периода прошлого года – 38 (в том числе в электронном виде – 0) (рис. 13).

Среднемесячное количество получателей государственной услуги составило 11, в прошлом году – ≈5 (рис. 14).

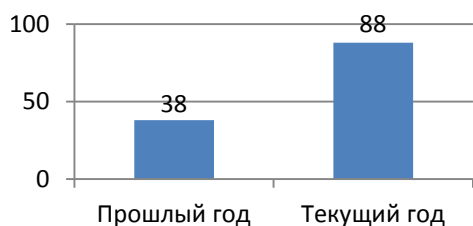


Рис. 13. Динамика общего количества получателей («Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»)

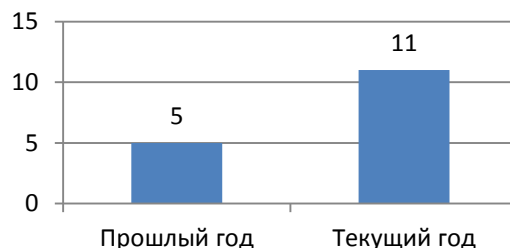


Рис. 14. Динамика среднемесячного количества получателей («Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»)

Распределение заявителей и получателей по муниципальным образованиям представлено в табл. 8.

Табл. 8. Распределение заявителей и получателей по муниципальным образованиям («Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»)

Наименование муниципального образования	Заявители				Получатели			
	Текущий год		Прошлый год		Текущий год		Прошлый год	
	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %	Кол-во, чел.	Доля от общего кол-ва, %
Беловский ГО	2	2,27	0	0,00	2	2,27	0	0,00
Берёзовский ГО	0	0,00	1	2,63	0	0,00	1	2,63
Ижморский МР	0	0,00	1	2,63	0	0,00	1	2,63
Калтанский ГО	2	2,27	0	0,00	2	2,27	0	0,00
Кемеровский ГО	52	59,09	14	36,84	52	59,09	14	36,84
Кемеровский МР	3	3,41	0	0,00	3	3,41	0	0,00
Ленинск-Кузнецкий ГО	1	1,14	2	5,26	1	1,14	2	5,26
Мариинский МР	1	1,14	0	0,00	1	1,14	0	0,00
Междуреченский ГО	2	2,27	1	2,63	2	2,27	1	2,63
Новокузнецкий ГО	11	12,50	8	21,05	11	12,50	8	21,05
Новокузнецкий МР	0	0,00	2	5,26	0	0,00	2	5,26
Осинниковский ГО	3	3,41	0	0,00	3	3,41	0	0,00
Прокопьевский ГО	4	4,55	4	10,53	4	4,55	4	10,53
Юргинский ГО	6	6,82	1	2,63	6	6,82	1	2,63
Другие субъекты РФ	1	1,14	4	10,53	1	1,14	4	10,53

В рамках проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги были непосредственно проанкетированы 69 (78,41%, что на ≈2,09% больше, чем в прошлом году) получателей (рис. 15).



Рис. 15. Доли проанкетированных получателей («Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»)

Результаты анкетирования представлены в табл. 9, а оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления государственной услуги – в табл. 10.

Табл. 9. Результаты анкетирования
 («Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»)

№	Содержание вопроса	Содержание ответа	Количество ответивших
1	Оцените уровень доступности общей информации об услуге	На стендах и в сети Интернет	67
		Только в сети Интернет	1
		Только на стендах	1
2	Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган государственной власти для получения услуги?	1-2	69
3	Представляло ли сложность заполнение форм документов (заявления, бланки)?	Нет	69
4	Сколько времени (минут) Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)?	0	44
		1	5
		2	5
		5	9
		10	1
		15	5
5	Сколько времени (минут) Вы потратили в очереди на ожидание выдачи готового результата предоставления услуги?	0	47
		1	4
		2	2
		3	2
		5	6
		6	1
		10	5
6	Сколько времени (дней) прошло от момента подачи заявления на предоставление услуги до момента получения результата (итогового документа)?	15	2
		1	18
		2	18
		3	13
		4	1
		5	6
		6	3
		7	3
		8	1
40	3		
Нет ответа	3		
7	Есть ли у Вас претензии к качеству выданных в результате предоставления государственной услуги документов (наличие опечаток, ошибок, неточностей)?	Нет	68
		Нет ответа	1
8	При получении услуги, помимо официальной платы (государственная пошлина), были ли у Вас дополнительные материальные расходы?	Нет	69
9	Общее количество специалистов Кузбассобнадзора, к которым вы обратились в процессе предоставления услуги:	1	67
		2	1
		Нет ответа	1
10	Приходилось ли Вам жаловаться в Кузбассобнадзор на качество предоставления услуги?	Нет	67
		Нет ответа	2
11	Приходилось ли Вам жаловаться в вышестоящие инстанции на качество предоставления услуги Кузбассобнадзором?	Нет	67
		Нет ответа	2
12	На каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности? (Можно отметить несколько вариантов ответов):	Сбор необходимых для получения услуги документов	20
		Подача документов в орган	7
		Прохождение документов в органе	6
		Получение результата услуги	5
13	Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной услуги, начиная с подготовки документов?	Средней сложности	1
		Не очень сложный	6
		Совсем не сложный	60
		Нет ответа	2
14	Удовлетворяет ли Вас график работы органа власти? Оцените по 5-балльной шкале	1	2
		2	1
		3	2
		4	9
		5	54
		Нет ответа	1
15	Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги? Оцените по 5-балльной шкале.	1	1
		3	2
		4	2
		5	63
		Нет ответа	1

16	Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги? Оцените по 5-балльной шкале.	1	1
		4	4
		5	63
		Нет ответа	1
17	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами? Оцените по 5-балльной шкале.	4	2
		5	66
		Нет ответа	1
18	Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие стендов с информацией о порядках предоставления услуг)? Оцените по 5-балльной шкале.	1	1
		3	1
		4	7
		5	59
		Нет ответа	1
19	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом? Оцените по 5-балльной шкале.	3	2
		4	3
		5	63
		Нет ответа	1
20	С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной услуги?	Недостаточность информации, размещенной в сети Интернет	1
		Слишком большой срок предоставления государственной услуги	1

Табл. 10. Оценка основных и дополнительных параметров качества предоставления государственной услуги
«Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к предоставлению	Фактические условия предоставления	Отклонение реальных значений от требований	Балльная оценка	Суммарная оценка
1. Соответствие процедуры предоставления требованиям 5 – требования выполнены полностью; 4 – требования выполнены в основном; 3 – требования выполнены частично; 2 – требования выполнены в незначительной степени; 1 – требования полностью не выполнены.					39
Количество административных процедур	5	5	0	5	5
Суммарное время выполнения административных процедур (максимальный срок от подачи заявления до получения конечного результата)	не более 45 рабочих дней	максимум – 36 рабочих дней	0	5	5
Необходимость обращения заявителя в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации для получения конечного результата (состав и количество)	нет	нет	-	5	5
Информирование заявителя о месте, времени и порядке предоставления и оплаты	Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется: непосредственно в здании уполномоченного органа с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с помощью информационно-коммуникационных технологий; посредством использования телефонной связи; посредством официального сайта уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций)	Необходимая информация размещена в здании Кузбассобнадзора, на официальном сайте Кузбассобнадзора, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций). Осуществляется консультирование посредством телефонной связи	-	5	5
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления	не более 15 минут	максимум – 15 минут	0	5	5

Максимальный срок ожидания в очереди при получении конечного результата	не более 15 минут	максимум – 15 минут	0	5	5
Требования к комфортности помещения, местам ожидания	<p>Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, для удобства заявителей преимущественно размещаются на первом этаже здания уполномоченного органа. В них предусматриваются места ожидания, информирования и приема заявителей, а также оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей. Места ожидания приема, места сдачи и получения документов заявителем, места для информирования заявителя и заполнения необходимых документов оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями. В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.</p>	<p>Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, размещены на первом этаже здания Кузбассобнадзора. В них предусмотрены места ожидания, информирования и приема заявителей, а также оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей. Места ожидания приема, места сдачи и получения документов заявителем, места для информирования заявителя и заполнения необходимых документов оборудованы стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги может быть оказана помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости может быть оказана помощь по передвижению в помещениях.</p>	-	4	4
Размер оплаты	За проставление апостиля уплачивается государственная пошлина в размере 2500 рублей за каждый представленный для подтверждения документ.	За проставление апостиля взимается государственная пошлина в размере 2500 рублей за каждый представленный для подтверждения документ.	0	5	5
Другие требования	-	-	-	-	-
Суммарная оценка выполнения требований (сумма баллов оцениваемых требований, деленная на количество оцениваемых требований)					4,875
2. Наличие неформальных платежей 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место.				5	5
3. Привлечение заявителями посредников 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место.				5	5

4. Наличие исчерпывающей информации в сети Интернет 5 – исчерпывающая информация; 2 – информация неполная; 0 – отсутствие информации.	5	5
5. Организация межведомственного взаимодействия 5 – организовано; 2 – ведутся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся.	5	5
6. Организация предоставления по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг 5 – организовано; 2 – ведутся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся.	5	5
7. Наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц в связи с ненадлежащим предоставлением 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место.	5	5
8. Возможность получения в электронном виде (в случае если перевод в электронный вид предусмотрен распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р или распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.05.2010 № 377-р) 5 – ведется прием заявлений в электронном виде; 2 – информация размещена на региональном портале государственных и муниципальных услуг; 0 – информация не размещена на региональном портале государственных и муниципальных услуг.	-	-
9. Удовлетворенность получателей качеством в целом 5 – 80%-100% получателей удовлетворены; 4 – 50%-79% получателей удовлетворены; 3 – 35%-49% получателей удовлетворены.	5	5
10. Дополнительные параметры	-	-
Суммарная оценка качества (сумма баллов по оцениваемым параметрам, деленная на количество параметров) – Соку		≈4,98
Интегральная оценка качества – И= Соку·100		≈498

Полученные значения оценок позволяют оценить качество предоставления государственной услуги как «очень хорошее».

Сравнительный анализ предоставления государственной услуги Кузбассобнадзором и органами исполнительной власти иных субъектов Российской Федерации не проводился, так как оно регулируется единым административным регламентом, утвержденным на федеральном уровне.

2.4. Государственная услуга «Подтверждение документов об ученых степенях, ученых званиях»

Основными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственной услуги, являются:

– Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон от 23.08.1996 № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике»;

– Федеральный закон от 28.11.2015 № 330-ФЗ «О проставлении апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 27.02.2014 № 152 «Об утверждении Правил подтверждения документов об ученых степенях, ученых званиях»;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2014 № 1630 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях».

В рамках предоставления государственной услуги предусмотрено межведомственное взаимодействие с Федеральным казначейством, а также с Министерством образования и науки Российской Федерации, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки или иным государственным органом Российской Федерации, ранее наделенным соответствующей функцией в области государственной научной аттестации.

Государственная услуга не входит в перечень первоочередных, утвержденный Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, для нее реализован II этап перехода на предоставление в электронном виде – размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

С целью повышения качества предоставления государственной услуги на официальном сайте Кузбассобнадзора (www.kuzbassobnadzor.ru) публикуется перечень готовых к выдаче документов.

В течение января-августа текущего года, как и прошлого, за предоставлением государственной услуги заявители не обращались.

С начала года государственная услуга не предоставлялась, как и в течение аналогичного периода прошлого года.

Мониторинг качества предоставления государственной услуги не проводился в связи с отсутствием получателей.

Сравнительный анализ предоставления государственной услуги Кузбассобнадзором и органами исполнительной власти иных субъектов Российской Федерации не проводился, так как оно регулируется единым административным регламентом, утвержденным на федеральном уровне.

3. Заключение

Таким образом, качество предоставления всех государственных услуг оценивается как «очень хорошее».

Однако, для государственных услуг «Лицензирование образовательной деятельности» и «Государственная аккредитация образовательной деятельности» не полностью реализована предусмотренная законодательством возможность предоставления в электронном виде посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Кроме того, некоторые получатели государственных услуг отмечают проблемы, с которыми им пришлось столкнуться (табл. 11).

Табл. 11. Проблемы, с которыми столкнулись получатели государственных услуг

Наименование государственной услуги	Содержание проблемы	Комментарии
Лицензирование образовательной деятельности	Сложность заполнения заявления и/или прилагаемых к нему документов, в том числе в электронном виде	Перечень сведений, указываемых в заявлении и прилагаемых к нему документах, регламентирован федеральным законодательством. Порядок предоставления услуги в электронном виде размещен на официальном сайте Кузбассобнадзора.
	Удаленность места предоставления государственной услуги	Возможность увеличения количества мест предоставления государственных услуг ограничена размерами финансирования. Возможность предоставления услуги на базе МФЦ не предусмотрена действующим законодательством. Порядок получения услуги в электронном виде размещен на официальном сайте Кузбассобнадзора.
Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации	Недостаточность информации, размещенной в сети Интернет	На официальном сайте Кузбассобнадзора и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещена вся необходимая информация об услуге.
	Слишком большой срок предоставления государственной услуги	Нормативный срок предоставления услуги регламентирован федеральным законодательством. Реальный срок зависит от срока предоставления сведений организацией, выдавшей документ (или ее правопреемником).