

Приложение 1
к Положению о проведении мониторинга качества предоставления
государственных услуг в Челябинской области,
утвержденному распоряжением Правительства Челябинской области от 08.05.2024 № 432-рп

**Показатели
качества предоставления государственных услуг
Управление по надзору и контролю в сфере образования
2024 год**

№ п/п	Наименование показателя качества предоставления государственной услуги	Критерии показателя качества предоставления государственной услуги	Значение показателя			
			Лицензирование образовательной деятельности	Государственная аккредитация образовательной деятельности	Подтверждение документов государственного образца об образовании и (или) о квалификации	Подтверждение документов государственного образца об ученых степенях и ученых званиях
1.	Информационное обеспечение государственной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления государственной услуги, документах, необходимых для ее предоставления	доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	92	100	100	100
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о статусе предоставления государственной услуги на каждом этапе ее предоставления, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	97	100	98	98
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа или органа	99	100	100	100

		местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги				
2.	Соблюдение стандартов предоставления государственных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления	доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении государственной услуги в общем количестве жалоб заявителей на отказ в предоставлении государственной услуги	0	0	0	0
		доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб заявителей	0	0	0	0
		среднее число обращений заявителей для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	1	0	0	0
		доля заявителей, получивших результат предоставления государственной услуги в нормативно установленные сроки, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	99,84	100	100	100
		доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций по порядку предоставления государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за получением консультации по порядку предоставления государственной услуги	100	100	100	100
3.	Обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении государственной услуги	доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью работников исполнительного органа или органа местного самоуправления, осуществляющих прием заявителей, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	100	100	100	100
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству предоставления государственной услуги (посредством сбора обратной	100	100	100	100

		связи), в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги				
4.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной услуги	доля заявителей, удовлетворенных качеством организации процесса предоставления государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	99	100	97	97
		доля заявителей, удовлетворенных возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа или органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	100	100	100	100
		доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	100	100	100	100
		количество граждан, оценивших исполнение исполнительными органами или органами местного самоуправления обязанности по организации предоставления государственных услуг как удовлетворительное	38	42	88	88
5.	Уровень перехода на предоставление государственных услуг в электронной форме	доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах, условиях) получения информации о государственной услуге в электронном виде, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги	100	100	100	100
		доля государственных услуг, предоставляемых в электронном виде	100	100	100	100
		доля заявителей, получивших государственную услугу в электронном виде	99,6	100	100	100

Приложение 2
к Положению о проведении мониторинга качества предоставления
государственных услуг в Челябинской области,
утвержденному распоряжением Правительства Челябинской области от 08.05.2024 № 432-рп

Информация
о предоставлении государственных услуг
2024 год

N п/п	Наименование государственной услуги	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от заявителей непосредственно в исполнительный орган	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от заявителей через многофункциональные центры	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от заявителей через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от заявителей иным способом с использованием информационно- телекоммуникационной сети Интернет	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления государственной услуги	Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении государственной услуги	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной услуги, процентов от общего числа опрошенных заявителей
1.	Лицензирование образовательной деятельности	2	0	375	172	384	13	100
2.	Государственная аккредитация образовательной деятельности	0	0	29	49	77	2	100
3.	Подтверждение документов государственного	140	0	343	29	430	6	97

	образца об образовании и (или) о квалификации							
4.	Подтверждение документов государственного образца об ученых степенях и ученых званиях	3	0	0	0	2	0	97

	образовании и (или) о квалификации						
4.	Подтверждение документов государственного образца об ученых степенях и ученых званиях	0	0	0	0	0	0
