

Аналитический отчет по результатам опроса, проведенного в целях оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг, а также использования сервисов ведомства, включающий формирование «карты болей»

Министерством образования и науки Челябинской области (далее – Министерство) в соответствии с приказом Министерства от 30.11.2023 № 03/2851 «Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг» организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг, а также использования сервисов ведомства (далее – оценка удовлетворенности).

Аналитический отчет о результатах оценки удовлетворенности, включающий формирование «карты болей» (далее – Отчет), подготовлен в рамках реализации пунктов 1.6 и 3.1.3 Плана мероприятий ведомства по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Министерства от 15.08.2023 № 03/2028 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Челябинской области».

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 31.12.2024.

К Отчету прилагаются:

приложение № 1 к Отчету: Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственных услуг, поступивших в 2022-2024 годах;

приложение № 2 к Отчету: Инструментарий (форма бумажной анкеты) и результат анкетирования;

приложение № 3 к Отчету: Инструментарий (форма типовой анкеты) и результат онлайн-опроса;

приложение № 4 к Отчету: Таблица данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг;

приложение № 5 к Отчету: «Карта болей».

I. Предоставление государственных услуг

Сбор и анализ данных проводился по следующим государственным услугам Министерства (услуги для граждан и организаций):

1) «Лицензирование образовательной деятельности»;

- 2) «Государственная аккредитация образовательной деятельности»;
- 3) «Подтверждение документов государственного образца об образовании и (или) о квалификации»;
- 4) «Подтверждение документов государственного образца об ученых степенях и ученых званиях»;
- 5) «Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении субъекта Российской Федерации, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- 6) «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе в государственные образовательные организации Челябинской области»;
- 7) «Оценка качества оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг»;
- 8) «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена»;
- 9) «Предоставление информации об организации предоставления общего образования и дополнительного образования детей в государственных образовательных организациях Челябинской области»;
- 10) «Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования»;
- 11) «Прием заявлений о зачислении в государственные образовательные организации Челябинской области, реализующие программы общего образования»;
- 12) «Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования в образовательные организации, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования».

Непосредственно сотрудниками Министерства предоставляются 9 государственных услуг (№ 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, далее – ГУ Министерства).

3 государственные услуги (№ 6, 11, 12, далее – ГУ организаций) предоставляются в государственных образовательных организациях, функции и полномочия в отношении которых осуществляются Министерством.

Услуги № 5, 6, 11 и 12 включены в перечень массовых социально значимых услуг Челябинской области (далее – МСЗУ), утвержденный исполняющим обязанности Губернатора Челябинской области В.В. Маминым.

Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственных услуг, поступивших в 2022-2024 годах, указано в приложении № 1.

Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственных услуг, поступивших в 2024 году, приведено на рисунке 1.

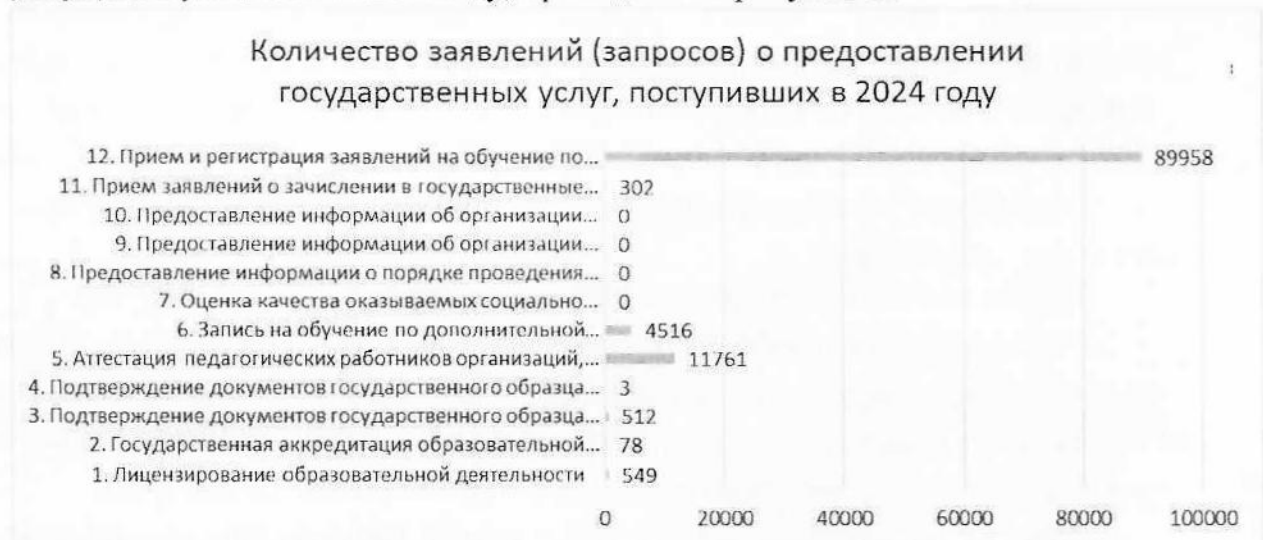


Рисунок 1

Наиболее востребованными среди ГУ Министерства являются следующие услуги:

«Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении субъекта Российской Федерации, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (из числа МСЗУ);

«Лицензирование образовательной деятельности»;

«Подтверждение документов государственного образца об образовании и (или) о квалификации».

Наиболее востребованной среди ГУ организаций является услуга «Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования в образовательные организации, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования», что обусловлено большим количеством подведомственных образовательных организаций, оказывающих данную услугу (45 организаций).

II. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка уровня удовлетворенности клиентов предоставлением государственных услуг проводилась в следующих формах:

1) онлайн-анкетирование заявителей с использованием инфраструктуры Единого портала государственных (муниципальных) услуг (далее – ЕПГУ) с целью расчета индекса удовлетворённости (CSI). Заявители получали онлайн-

анкеты для оценки качества оказания услуги в момент получения её результата или отказа. Оценка CSI – от 1 до 5 баллов.

Данная форма оценки уровня удовлетворенности применялась в отношении МСЗУ. Еженедельные результаты (на основании информации Минцифры России) размещены на официальном сайте Минцифры Челябинской области по адресу <https://digital.gov74.ru/digital/activity/informacionnoeobshhestvo/monitoring/otchetypomsszu/2024.htm>.

По итогам 2024 года уровень удовлетворенности (CSI) составляет:

«Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении субъекта Российской Федерации, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» - 4,84;

«Запись на обучение по дополнительной образовательной программе в государственные образовательные организации Челябинской области» - 4,37;

«Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования в образовательные организации, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования» - 4,11;

«Прием заявлений о зачислении в государственные образовательные организации Челябинской области, реализующие программы общего образования» - 4,58;

2) анкетирование заявителей с использованием бумажной анкеты по установленной форме¹.

Анкетирование проведено в отношении следующих услуг:

«Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении субъекта Российской Федерации, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (15 респондентов – физических лиц);

«Подтверждение документов государственного образца об образовании и (или) о квалификации» (48 респондентов – физических лиц).

Инструментарий (форма бумажной анкеты) и результаты анкетирования заявителей с использованием бумажной анкеты приведены в приложении 2;

3) онлайн-опрос, подготовленный Министерством на основании типовой формы анкеты² и размещенный на сайте «Госуслуги. Решаем вместе» по адресу

¹ Форма анкеты направлена письмом заместителя руководителя аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области – начальника Управления государственной службы Правительства Челябинской области от 10.01.2024 № 6з.

² Типовая форма анкеты направлена письмом заместителя руководителя аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области – начальника Управления государственной службы

<https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/450128/>. Онлайн-опрос проводился с 01.07.2024 по 31.12.2024 в отношении 12 государственных услуг Министерства.

В опросе приняли участие 62 респондента, из них 19 респондентов, получивших государственные услуги в 2024 году, в том числе 6 юридических лиц и 13 физических лиц.

Респонденты дали оценку предоставления следующим 8 государственным услугам:

«Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении субъекта Российской Федерации, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (3 респондента – физических лиц);

«Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Челябинской области» (6 респондентов – юридических лиц);

«Запись на обучение по дополнительной общеобразовательной программе» (2 респондента – физических лиц);

«Прием заявлений о зачислении в государственные образовательные организации Челябинской области, реализующие программы общего образования» (5 респондентов – физических лиц);

«Прием и регистрация заявлений на обучение в образовательные организации, реализующие программы среднего профессионального образования» (3 респондента – физических лиц).

Инструментарий (форма типовой анкеты) и результаты онлайн-опроса приведены в приложении 3.

Сводные данные по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг приведены в приложении № 4 к Отчету.

III. Удовлетворенность клиентов предоставлением государственных услуг

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить как высокую.

1. Респонденты при ответе на бумажную анкету показали 100%-ную удовлетворенность процедурами оказания государственных услуг (приложение № 2 к Отчету).

2. При онлайн-анкетировании 89 % респондентов получили услуги без проблем, 84 % – в электронном виде с использованием инфраструктуры ЕПГУ, мобильного приложения или на сайте Министерства, 84 % респондентов оценили свою готовность рекомендовать своим родным, друзьям, знакомым

обратиться за получением данной государственной услуги в Министерство или образовательную организацию, как очень высокую (оценки 8,9 и 10 из 10).

3. Респонденты отмечают, что сроки предоставления услуги не нарушались.

4. Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 18 респондентов (95 % опрошенных). При этом уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления государственных услуг (таблица 1).

Таблица 1

Оценка удовлетворенности респондентами процессами получения государственных услуг: причины неудовлетворенности

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Информирование о предоставлении государственной услуги	84	
Организация подачи заявителем запроса	82	
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги	95	
Информирование о процессе рассмотрения запроса	84	
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	84	
Оперативность предоставления результата государственной услуги	74	Длительный срок рассмотрения заявления по услуге «Аттестация педагогических работников»

IV. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами

Респондентам был задан вопрос о применении информационных систем для получения государственной услуги. Вопрос позволяет косвенно оценить как удовлетворенность существующим процессом, так и общие предпочтения граждан в отношении множества различных информационных систем, существующих в государстве.

Так, 11 респондентов (58%) указали, что получили государственные услуги в электронном виде, т.е. через ЕПГУ или мобильное приложение, 6 респондентов (32 %) получили государственные услуги иным способом с использованием сети Интернет. Таким образом 89 % заявителей получили государственные услуги онлайн. Удовлетворенность респондентов от выбранного канала получения услуги составляет 77 %.

V. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов в целом предоставлением государственных услуг со стороны Министерства.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов (приложения № 4 и № 5 к Отчету):

1) наибольшая «боль» клиентов – это отсутствие уведомлений о процедурах рассмотрения заявлений, если заявления направлены непосредственно в Министерство или подведомственную организацию (для услуг «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе», «Аттестация педагогических работников»), а также неуказание причин отказа при предоставлении ГУ организаций;

2) длительный срок предоставления государственной услуги «Аттестация педагогических работников». Так, респонденты указывают на необходимость:

- ускорить процесс предоставления данной госуслуги;
- сделать сроки рассмотрения заявления в целом или отдельных процедур более гибкими.

Однако, сроки оказания этой государственной услуги установлены федеральным нормативным правовым актом.

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу услуг:

1. Обеспечить направление заявителям уведомлений о регистрации заявления, а также об изменении статуса заявления (требуется доработка ведомственных информационных систем).

2. Провести инструктивно-методические мероприятия для сотрудников образовательных организаций, непосредственно оказывающих государственные услуги.

3. Обеспечить информирование получателей услуг о порядке предоставления государственных услуг, в том числе о возможности получения государственных услуг в электронном виде.

Информация
о предоставлении государственных услуг
2024 год

№ п/п	Наименование государственной услуги	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от заявителей исполнительно 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 (Функция)	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от заявителей 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 образца об образовании и (или) о квалификации	140	0	343	29	430	6	97
4.	Подтверждение документов государственного образца об ученых степенях и ученых званиях	3	0	0	0	2	0	97

5. Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении субъекта Российской Федерации, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность	25*	0*	11736*	0*	9699*	732*	100*
6. Запись на обучение по дополнительной образовательной программе	2541	0	1975	0	4516	0	4,37**
7. Оценка качества оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг	0	0	0	0	0	0	не изучалась
8. Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена	0	0	0	0	0	0	не изучалась
9. Предоставление информации об организации предоставления общего образования и дополнительного образования детей в государственных образовательных организациях	0	0	0	0	0	0	не изучалась

Информация
о жалобах, поступивших от заявителей
в процессе предоставления государственных услуг
2024 год

N п/п	Наименование государственной услуги	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения государственной услуги	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения государственной услуги	Общее количество жалоб, признанных необоснованными	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении государственной услуги	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении государственной услуги	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении государственной услуги
1.	Лицензирование образовательной деятельности	0	0	0	0	0	0
2.	Государственная аккредитация образовательной деятельности	0	0	0	0	0	0
3.	Подтверждение документов государственного образца об образовании и (или) о квалификации	0	0	0	0	0	0
4.	Подтверждение документов государственного образца об ученых степенях и ученых званиях	0	0	0	0	0	0
5.	Аттестация педагогических	0	0	0	0	0	0

	работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении субъекта Российской Федерации, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Запись на обучение по дополнительной образовательной программе	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Оценка качества оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Предоставление информации	0	0	0	0	0	0	0	0

[illegible]

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 местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в общем количестве заявителей,	99	100	100	100

		обратившихся за государственной услуги	предоставлением					
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	0	0
		доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб заявителей	0	0	0	0	0	0
		среднее число обращений заявителей для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	1	0	0	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	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	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	100	100
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству предоставления государственной услуги	100	100	100	100	100	100

		(посредством сбора обратной 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
--	--	--	------	-----	-----	-----