



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Комитет образования и науки Курской области

П Р И К А З

от 22.03.2021 № 1-228

г. Курск

О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг комитетом образования и науки Курской области в 2021 году

Во исполнение постановления Администрации Курской области от 18.05.2015 № 282-па «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области», а также в целях проведения оценки эффективности деятельности комитета образования и науки Курской области (далее – комитет) по достижению установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевых значений показателей совершенствования системы государственного управления, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг, оптимизации процесса предоставления государственных услуг

п р и к а з ы в а ю:

1. Провести в 2021 году мониторинг качества предоставления комитетом государственных услуг.

2. При проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг руководствоваться постановлением Администрации Курской области от 18.05.2015 № 282-па «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области».

3. Утвердить:

- перечень государственных услуг, подлежащих мониторингу в 2021 году (Приложение № 1).

- план-график организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг комитетом в 2021 году (Приложение № 2).

4. Должностным лицам комитета, ответственным за проведение мониторинга качества предоставления государственных услуг, обеспечить качественное исполнение мероприятий плана-графика.

5. Управлению проектно-программной и инновационной деятельности комитета (Л.Г. Жилыева) в срок до 31 декабря 2021 года предоставить отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг в комитет цифрового развития и связи Курской области.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета



Н.А. Пархоменко

УТВЕРЖДЕНО
приказом комитета
образования и науки
Курской области
от 22.03.2021 № 1 - 228

**План-график организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг
комитетом образования и науки Курской области в 2021 году**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственные исполнители
Этап I «Организационный» (сроки проведения - 2 квартал 2021 года)			
1.1.	Выбор подлежащих мониторингу государственных услуг	январь	Д.С. Положенцев, С.В. Долгушина
1.2.	Определение ответственных должностных лиц за проведение мониторинга качества предоставления государственных услуг	январь	Д.С. Положенцев
1.3.	Дополнение при необходимости перечня исследуемых параметров оценки качества предоставления государственных услуг	февраль	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
1.4.	Выбор методов сбора первичной информации	февраль	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
1.5.	Составление плана работ с указанием сроков выполнения каждого этапа мониторинга	февраль	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
1.6.	Утверждение перечня исследуемых государственных услуг, методов сбора первичной информации и плана-графика работ	февраль	Д.С. Положенцев
Этап II «Подготовительный» (сроки проведения – 2-3 квартал 2021 года)			
2.1.	Предварительный анализ нормативной правовой базы, результатов предыдущего мониторинга, мнений экспертов по вопросам предоставления услуг	март – апрель	Д.С. Положенцев
2.2.	Формирование выборки для проведения опросов (определение мест проведения мониторинга, состава и количества опрашиваемых респондентов (получателей услуг))	март – апрель	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг

2.3.	Определение способов обработки (анализа и оценки) первичных данных	март – апрель	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
2.4.	Подготовка интервьюеров к сбору первичных данных: проведение инструктажа, тиражирование инструментария мониторинга (анкет, инструкций по заполнению анкет)	март – май	Д.С. Положенцев
Этап III «Выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров оценки качества предоставления государственных услуг» (сроки проведения – 2-3 квартал 2021 года)			
3.1.	Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг, с целью определения (уточнения, учета динамики) нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров государственных услуг	май-июль	Д.С. Положенцев
3.2.	Проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных (заполнение анкет) и их обработка	май-июль	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
3.3.	Обеспечение конфиденциальности, предусматривающей анонимность по отношению к источнику информации при проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг	постоянно	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
3.4.	Сплошной (выборочный) контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации	постоянно	Д.С. Положенцев
3.5.	Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации	июль	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
Этап IV «Анализ и оценка нормативных и фактических значений исследованных параметров оценки качества предоставления государственных услуг» (сроки проведения - 3 – 4 квартал 2021 года)			
4.1.	Выявление абсолютных, средних и процентных (долевых) значений исследуемых параметров, имеющих количественное значение	август	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
4.2.	Систематизация выявленных проблем качества предоставления услуг	август	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг

4.3.	Сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений	август	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
4.4.	Сопоставление выявленных значений исследуемых параметров, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными предыдущего мониторинга	август	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
4.5.	Подготовка информационно-аналитического отчета о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг	ноябрь	Д.С. Положенцев
4.6.	Предоставление отчета в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области	до 31 декабря	Д.С. Положенцев
Этап V «Подготовка предложений (рекомендаций) по мерам по улучшению нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров оценки качества предоставления государственных услуг» (сроки проведения - 4 квартал 2021 года)			
5.1.	Предложения по внесению изменений в административные регламенты	ноябрь	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг
5.2.	Предложения по улучшению условий (процесса) предоставления услуг	ноябрь	Должностные лица, ответственные за предоставление подлежащих мониторингу государственных услуг

УТВЕРЖДЕНО
приказом комитета
образования и науки
Курской области
от _____ № _____

**Перечень государственных услуг,
подлежащих мониторингу в 2021 году**

№ п/п	Наименование государственных услуг	Методы сбора первичной информации
1.	Проведение аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Курской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории	- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги); - опрос заявителей, получающих как положительный, так и отрицательный конечный результат услуги (анкетирование)
2.	Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из федеральной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»	- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги); - опрос заявителей, получающих как положительный, так и отрицательный конечный результат услуги (анкетирование)