**Письмо №376 от 13 марта 2025 года**

**О направлении отчета по услугам и рекомендаций по повышению качества услуг**

**Руководителям ОО, ДОУ**

В соответствии с письмом Министерства образования и науки Республики Дагестан №06-4111/10-09/25 от 13.03.2025г. МКУ «Управление образования» информирует о том, что в рамках реализации национального проекта «Экономика данных» утверждена федеральная и региональная программа «Цифровое  
государственное управление», одним из ключевых показателей которого  
является «Доля государственных услуг и сервисов, по которым средняя оценка  
удовлетворенности качеством работы государственных и муниципальных  
служащих и работников организаций социальной сферы по их оказанию  
в электронном виде с использованием ЕПГУ и (или) РПГУ выше 4,5» (далее –  
показатель).

По данным федерального ситуационного центра электронного  
правительства промежуточное значение показателя на 05.03.2025 составляет  
27,27 %, что существенно ниже установленного значения на 2025 год.

С учетом возможных рисков достижения показателя просим принять меры по повышению значения показателя по каждой услуге. Рекомендации по повышению индекса удовлетворенности услуг и отчет по услугам в разрезе муниципальных  
образований Республики Дагестан прилагается.

Приложение: в электронном виде

**Начальник МКУ**

**«Управление образования»: Х.Исаева**

*Исп. Магомедова У.К.*

*Тел. 8-903-482-57 46*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Отчет по услугам с 01.01.2025г.-17.02.2025г. по каналу ЕПГУ** | | | | | | | | |  | |
| **Код услуги** | **Услуга** | **Форма** | **Подано по каналу ЕПГУ** | **Из них Оказано** | **Из них Отказано** | **Количество анкет** | **CSI** |  | |
| -10000000160 | Компенсация платы, взимаемой с родителей, за присмотр и уход за детьми | 600160/1 | 895 | 213 | 378 | 45 | 4.13 |  | |
| -10000000316 | Запись на программу дополнительного образования | 600316/1 | 1354 | 708 | 158 | 88 | 4.79 |  | |
| -10014112020 | Запись в дошкольную организацию | 10909/1 | 2392 | 4 | 71 |  |  |  | |
| -10014112020 | Запись в дошкольную организацию | 10909/3 | 1539 | 2 | 324 | 24 | 1.29 |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **Код услуги** | **Услуга** | **Форма** | **Наименование МО** | **Подано по каналу ЕПГУ** | **Из них Оказано** | **Из них Отказано** | **Количество анкет** | **CSI** | |
| -10000000160 | Компенсация платы, взимаемой с родителей, за присмотр и уход за детьми | 600160/1 | Сергокалинский р-н | 3 | 0 | 2 |  |  | |
| -10000000316 | Запись на программу дополнительного образования | 600316/1 | Сергокалинский р-н | 3 | 2 | 0 |  |  | |
| -10014112020 | Запись в дошкольную организацию | 10909/1 | Сергокалинский р-н | 14 | 0 | 1 |  |  | |
| -10014112020 | Запись в дошкольную организацию | 10909/3 | Сергокалинский р-н | 5 | 0 | 3 |  |  | |

**Рекомендации по повышении качества предоставления массовых**

**социально значимых государственных и муниципальных услуг в**

**электронном виде с использованием Единого портала государственных**

**и муниципальных услуг.**

Для государства одно из ключевых направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг – организация обратной связи с гражданами, получающими соответствующие услуги.

Мониторинг отзывов по качествам оказания государственных муниципальных услуг можно реализовать по следующим каналам:

- личные мобильные телефоны (смс-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им госуслуг);

- выгрузка из ситуационного центра электронного правительства по отчету «Уровень удовлетворенностью использованием ЕПГУ для субъектов Российской Федерации»;

- Интернет (Единый портал госуслуг, официальные сайты ведомств, сайт «Ва контроль») (при наличии таких отзывов по услугам ведомства).

**Оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется**

**по следующим критериям:**

1. время предоставления оцениваемых услуг;

2. время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;

3. вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем

при предоставлении оцениваемых услуг;

4. комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые

услуги;

5. доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

В случае если предоставление оцениваемых услуг осуществляется в электронной форме, то при оценке используются следующие критерии:

1. доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги в электронной форме;

2. время ожидания ответа на подачу заявления и время предоставления оцениваемой услуги;

3. удобство процедур предоставления оцениваемой услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемой услуги, получения результата предоставления оцениваемой услуги.

**В целях повышения качества предоставления массовых социально значимых услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг рекомендуем реализовать следующие мероприятия:**

– обеспечить доступ заявителей к полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

– осуществлять мониторинг за нарушением регламентных сроков оказания услуг внутри ведомства;

– осуществлять качественное и своевременное оказание услуг;

– осуществлять передачу статусов и результатов рассмотрения хода рассмотрения услуги в единый личный кабинет заявителя на ЕПГУ;

– осуществлять консультации по вопросам предоставления услуг;

– информировать граждан о преимуществах получения массовых социально значимых услуг в электронной форме и отличии от получения их традиционным способом;

– при отказе в получении услуги выдавать заявителю развернутый ответ;

– рассмотреть возможность доработки ведомственной информационной системы в части автоматического формирования развернутого и полного ответа заявителю при формировании проекта решения.