**Письмо №850 от 05 июня 2025 года**

**Рекомендации по повышению качества предоставления услуг**

**Руководителям ОО**

В соответствии с пунктом 2 раздела II «О повышении качества предоставления массовых социально значимых услуг в Республике Дагестан» протокола заседания Правительственной комиссии Республики Дагестан по использованию информационных технологий для формирования экосистемы цифровой экономики от 7 апреля 2025 года № 1, а также в соответствии с письмом Министерства образования и науки Республики Дагестан №06-8833/10-09/25 от 04.06.2025г. МКУ «Управление образования» направляет методические рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг.

Просим вас учесть рекомендации в работе и обеспечить высокое качество оказания государственных услуг в соответствии с прилагаемыми методическими рекомендациями.

Приложение: в электронном виде.

**Начальник МКУ**

**«Управление образования» Х.Исаева**

*Исп. Магомедова У.К.*

*Тел. 8-903-482-57 46*

**Рекомендации  
по повышению 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 качеству оказания государственных и муниципальных услуг можно реализовать по следующим каналам:

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

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

- сеть «Интернет» (единый портал госуслуг, официальные сайты ведомств, сайт «Ваш контроль») (при наличии таких отзывов по услугам министерства (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 министерства (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.