

Итоговая информация об оценке заявителями качества предоставления государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации (обратная связь)

В целях оценки контролируемыми лицами результатов оказанных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации на сайте Министерства образования Пензенской области размещен «Опросник», позволяющий заявителям быстро и в максимально удобной форме ответить на вопросы о качестве предоставленной государственной услуги. В 2024 г. «Опросником» по качеству государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации воспользовались 130 заявителей на получение данной государственной услуги в 2024.

Анализ результатов проведенных опросов позволяет сделать вывод о том, что удовлетворенность заявителей результатом (положительным в 100% случаях) государственной услуги составляет 100% от числа участников опроса.

Уровень сложности получения услуги в Министерстве образования Пензенской области оценивается заявителями (по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, а оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко) на оценку 5 в 100% случаях.

Такой показатель качества получения государственной услуги как «Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде» получил оценку 4 в 100 % случаях (по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает полную неудовлетворённость, оценка 5 означает полную удовлетворенность).

По показателям «Информирование о статусе услуги», «Возможность записи на прием в Министерство», «Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов», «Оперативность получения результата», «Возможность получения результата в электронном виде» удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги составляет 100 % от числа участников опроса.

Всем заявителям оказана необходимая консультационная поддержка, разъяснены условия получения государственной услуги.

По результатам полученной обратной связи со стороны получателей государственной услуги Управлением по надзору и контролю в сфере образования принято решение о проведении в 2025 г. следующей работы:

1. Консультирование заявителей по вопросам получения государственной услуги в понятной и доступной форме.

2. Обеспечить возможность получения пошаговой консультационной поддержки при работе заявителей непосредственно на портале ЕПГУ (телефонная связь, электронная переписка и др.)