

## АНАЛИТИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

об итогах реализации Ростобрнадзором переданных полномочий Российской Федерации в сфере образования и полномочий по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях в 1 полугодии 2015 года

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статьей 6.3 Федерального закона от 23.08.1996 № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике», Положением о Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области (утв. постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 138) на Региональную службу по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области (далее - Ростобрнадзор) возложены переданные полномочия Российской Федерации по осуществлению:

- государственного контроля (надзора) в сфере образования;
- лицензирования образовательной деятельности (в том числе, контроля за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности);
- государственной аккредитации образовательной деятельности;
- подтверждения документов об образовании и (или) о квалификации.
- подтверждения документов об ученых степенях, ученых званиях.

### **Государственный контроль (надзор) в сфере образования**

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» полномочие по осуществлению государственного контроля (надзора) в сфере образования включает в себя федеральный государственный контроль качества образования и федеральный государственный надзор в сфере образования.

#### **- федеральный государственный контроль качества образования**

В рамках осуществления федерального государственного контроля качества образования в 1 полугодии 2015 года были запланированы и проведены 133 проверки.

В структуре проведенных плановых проверок наибольший удельный вес составляют документарные проверки (62,4%), их количество по сравнению с 1 полугодием 2014 года уменьшилось на 30,8%, с 120 проверок в 1 полугодии 2014 года до 83 проверок в 1 полугодии 2015 года, число выездных проверок возросло на 4,2%, с 48 до 50 соответственно.

Выполнение ежегодного плана проведения проверок Ростобрнадзора в 1 полугодии 2015 года составило 100%.

Внеплановые проверки в рамках федерального государственного контроля качества образования в отчетном периоде не проводились.

В 1 полугодии 2015 года проверки проводились в отношении общеобразовательных организаций и профессиональных образовательных организаций области (в том числе профессиональных образовательных организаций, функционирующих в учреждениях ГУФСИН России по Ростовской области и казачьих кадетских профессиональных организаций) в соответствии с ежегодным планом проведения проверок Ростобнадзора, согласованным с Прокуратурой Ростовской области.

Структура проверок, проведенных в 1 полугодии 2015 года, по вопросам осуществления федерального государственного контроля качества образования в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлена на рис. 1.



**Рис. 1. Структура проведенных проверок в 1 полугодии 2015 года по вопросам осуществления федерального государственного контроля качества образования в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

В рамках осуществления федерального государственного контроля качества образования в 1 полугодии 2015 года было проведено 119 плановых проверок в отношении общеобразовательных организаций и 14 проверок в отношении профессиональных образовательных организаций. В структуре проведенных проверок 89% составляют проверки общеобразовательных организаций, (в 1 полугодии 2014 года аналогичный показатель составил 91,7%), и 11% – проверки профессиональных образовательных организаций, что на 32,5% выше, чем за аналогичный период 2014 года (8,3%).

В связи с изменением нормативно-правовой базы и вступлением в силу с января 2015 года Федерального закона от 31.12.2014 № 500-ФЗ («О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации») изменились задачи проведения проверок федерального государственного контроля качества образования и меры, применяемые к образовательным организациям по результатам проверок. Изменения в законодательстве (часть 9 статьи 93 Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации») предусматривают приостановку действия государственной аккредитации образовательной организации полностью или в отношении отдельных уровней образования,

укрупненных групп профессий при выявлении несоответствия содержания и качества подготовки обучающихся федеральным государственным образовательным стандартам.

В ходе проводимых мероприятий по контролю качества образования специалисты Ростобнадзора:

✓ запрашивали у уполномоченных должностных лиц образовательных организаций материалы и документы по вопросам, подлежащим проверке, и проводили рассмотрение указанных материалов и документов;

✓ запрашивали у уполномоченных должностных лиц образовательных организаций устные объяснения по вопросам, подлежащим проверке;

✓ проводили беседы с работниками организаций, обучающимися, их родителями (законными представителями) по вопросам, подлежащим проверке;

✓ организовали проведение контроля освоения обучающимися образовательной программы в форме выборочных контрольных работ, тестирования;

✓ проводили проверку качества подготовки обучающихся и выпускников путем анализа результатов итоговой аттестации, результатов текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся.

В ходе проверок было выявлено 160 несоответствий (нарушений) содержания и качества подготовки обучающихся федеральным государственным образовательным стандартам. По результатам проведенных проверок:

✓ приостановлено действие государственной аккредитации 44 образовательных организаций (33% из числа проверенных образовательных организаций в 1 полугодии 2015 года);

✓ в ряде проверок выявлены признаки административных правонарушений, по факту которых возбуждено 24 дела об административных правонарушениях (что в 4 раза больше, чем в 1 полугодии 2014 года); увеличение количества правонарушений в первую очередь связано с тем, что в ежегодный план проверок были включены организации ранее не охваченные проверочными мероприятиями, проводимыми специалистами Ростобнадзора (такие как профессиональные образовательные организации, функционирующие в учреждениях ГУФСИН России по Ростовской области и казачьи кадетские профессиональные организации);

✓ сумма уплаченных штрафов в бюджеты различных уровней составила 310 тыс. руб.

В рамках выездных проверок проводилась выборочная оценка качества освоения обучающимися образовательных программ в форме контрольных работ и тестирования в 4-10 классах по 11 учебным предметам.

Всего в 1 полугодии 2015 года процедура независимой оценки качества освоения образовательных программ проведена в отношении 5451 обучающегося, выполнено 10296 тестовых заданий.

Анализ результатов проведенной оценки качества образования, промежуточной аттестации обучающихся, государственной итоговой аттестации выпускников свидетельствует:

✓ В 1 полугодии 2015 года справлялись с предложенными заданиями на уровне обязательных требований федерального государственного образовательного стандарта от 75% до 100% протестированных. В начальной школе контрольные работы проводились только в 4-х классах по 3 предметам: математике, русскому языку и окружающему миру. На ступенях основного общего и среднего общего образования проведено тестирование по 11 предметам: математике, русскому языку, литературе, биологии, физике, химии, обществознанию, истории, географии, информатике и английскому языку. Наиболее успешно справляются с предложенными заданиями обучающиеся 4 и 10 классов. Хуже всего справились с предложенными тестовыми заданиями (менее 80%) обучающиеся 6 общеобразовательных организаций, 3 из которых – это вечерние общеобразовательные организации:

– МБОУ Ёлкинская СОШ (Багаевский район) - по учебному предмету «Математика» (4 кл.);

– МБОУ Федуловская СОШ (Багаевский район);

– МБОУ Приютинская СОШ (Неклиновский район) - по учебным предметам «Математика» (6 кл.) и «Русский язык», «Математика» (4 кл.);

– МБОУ Красносулинская О(с)ОШ (Красносулинский район) - по общеобразовательному предмету «Русский язык» (9 кл.);

– МБОУ Каменская В(с)ОШ (Каменский район) - по учебным предметам «Русский язык» (8 кл.), «Химия» и «Русский язык» (10 кл.);

– МБОУ Аксайского района Аксайская В(с)ОШ - по учебным предметам «Русский язык» и «Биология» (7 кл.), «Физика» и «Русский язык» (9 кл.).

✓ До 15% протестированных (в отдельных образовательных организациях Неклиновского, Красносулинского, Багаевского районов) не подтверждают свои годовые отметки. Такие результаты тестирования, выявленные Ростобнадзором, свидетельствуют о недостаточном контроле со стороны администрации образовательных организаций за преподаванием ряда предметов, а также об отсутствии систематического внутришкольного мониторинга знаний обучающихся.

При проведении проверок по контролю качества образования Ростобнадзором осуществляется мониторинг обеспеченности образовательных организаций области учебниками по всем учебным предметам учебного плана. В ходе мониторинга изучается:

– документация по информационному и библиотечному обеспечению образовательного процесса;

– результаты анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся.

В 1 полугодии 2015 года контроль обеспеченности учебниками проведен в 119 общеобразовательных организациях Ростовской области.

Из них полную обеспеченность учебниками имеют 114 школ (96% от общего числа проверенных общеобразовательных организаций).

В остальных 5 общеобразовательных организациях из числа проверенных, обеспеченность учебниками составляет от 80% до 94%. На момент проведения проверок незначительное количество учебников отсутствовало в общеобразовательных организациях, расположенных в г. Шахты, Багаевском, Мясниковском и Октябрьском (с) районах.

Проведение контрольно-надзорных мероприятий в рамках осуществления федерального государственного контроля качества образования в 1 полугодии 2015 года позволило обеспечить:

✓ приведение содержания и качества подготовки обучающихся федеральным государственным образовательным стандартам. Об этом свидетельствует уменьшение количества выявляемых несоответствий, которое наблюдается в образовательных организациях тех районов, где ранее уже проводились проверки (Мартыновский, Сальский, Куйбышевский районы, г. Таганрог);

✓ формирование образовательными организациями соответствующих условий для освоения обучающимися федеральных государственных образовательных стандартов, а именно:

– повысилась объективность оценивания обучающихся;

– создаются условия для реализации прав педагогических работников на дополнительное профессиональное образование по профилю педагогической деятельности;

– значительно увеличился уровень обеспеченности обучающихся учебниками.

### **- федеральный государственный надзор в сфере образования**

В рамках осуществления федерального государственного надзора в сфере образования в 1 полугодии 2015 года фактически было проведено 185 проверок, что на 13,5% больше, чем в 1 полугодии 2014 года.

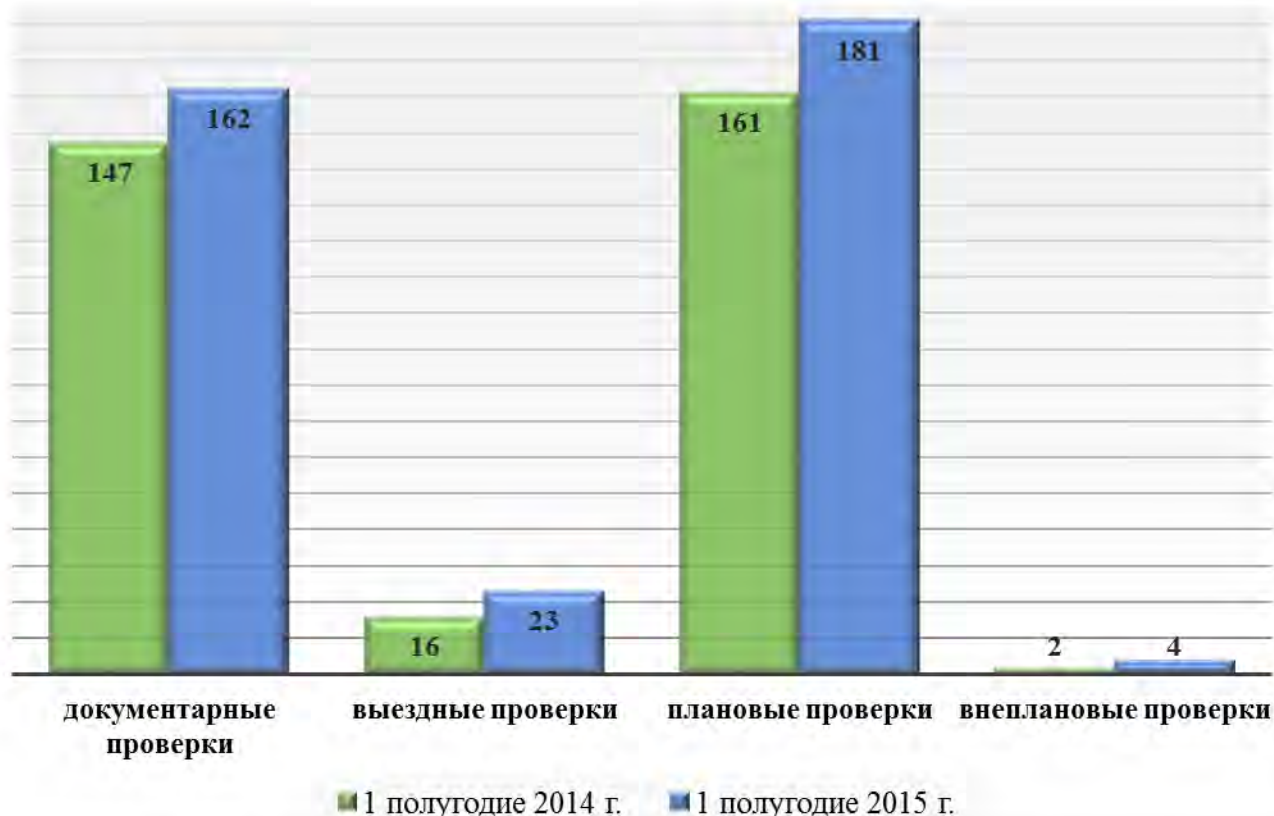
Из общего числа проведенных проверок:

– 23 выездных и 162 документарных;

– 181 плановая и 4 внеплановые;

– 182 проверки были проведены в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность и 3 - в отношении органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования.

Динамика количества проверок, проведенных в рамках осуществления федерального государственного надзора в сфере образования, в 1 полугодии 2014-2015 гг. представлена на рис. 2.



*Рис. 2. Динамика количества проверок, проведенных в рамках осуществления федерального государственного надзора в сфере образования, в 1 полугодии 2014-2015 гг.*

Выполнение ежегодного плана проведения проверок Ростобнадзора в 1 полугодии 2015 года составило 100 %.

Внеплановые проверки в 1 полугодии 2015 года были проведены в отношении 4 организаций, осуществляющих образовательную деятельность (МБОУ гимназия № 46 (г. Ростов-на-Дону), МАОУ СОШ № 77 (г. Ростов-на-Дону), МБОУ ДОД ДДТ (Семикаракорский район), МБДОУ «Теремок» с. Ефремовка (Неклиновский район)), в связи с неисполнением предписаний об устранении нарушений, ранее выданных Ростобнадзором по итогам проведенных проверок.

Структура проведенных проверок в 1 полугодии 2015 года по вопросам осуществления федерального государственного надзора в сфере образования в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлена на рис. 3.



**Рис. 3. Структура проведенных проверок в 1 полугодии 2015 года по вопросам осуществления федерального государственного надзора в сфере образования в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

В ходе проверок было выявлено 188 нарушений, что на 27% больше, чем в 1 полугодии 2014. Среднее количество нарушений, выявленных в ходе одной проверки, в 1 полугодии 2015 года составило 1 нарушение, что на 11,1% больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Увеличение среднего количества нарушений, выявленных при проведении проверок образовательных организаций, обусловлено тем, что структура официальных сайтов большинства образовательных организаций, проверенных в 1 полугодии 2015 года, не соответствует требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденным Приказом Рособнадзора от 29.05.2014 №785, который вступил в силу 01.09.2014, и, тем самым, ужесточил требования к ведению официальных сайтов образовательными организациями в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По результатам проведенных проверок:

- ✓ выдано 119 предписаний об устранении выявленных нарушений;
- ✓ в ряде проверок выявлены признаки административных правонарушений, по факту которых возбуждено 11 дел об административных правонарушениях (что в 3 раза меньше, чем в 1 полугодии 2014 года), в соответствии с решениями судов виновные лица привлекаются к административной ответственности;
- ✓ сумма уплаченных штрафов в бюджеты различных уровней составила 414 тыс. руб.;



✓ в связи с неисполнением ранее вынесенного предписания в установленные сроки приостановлено действие лицензии 1 организации, осуществляющей образовательную деятельность (НОУ УЦ «За рулем» (г. Ростов-на-Дону));

✓ в связи с неисполнением ранее вынесенного предписания в установленные сроки принято решение о запрете приема в 1 организацию, осуществляющую образовательную деятельность (МБДОУ «Теремок» с. Ефремовка (Неклиновский район));

✓ в отношении 1 образовательной организации применен такой вид административного наказания, как административное приостановление деятельности на срок до 90 суток (МДОУ Детский сад № 22 г. Шахты Ростовской области).

В рамках осуществления федерального государственного надзора в сфере образования Ростобнадзором дополнительно проводилась работа по следующим актуальным в 1 полугодии 2015 года направлениям:

✓ контроль по недопущению возложения обязанностей, относящихся к полномочиям органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, по организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основным общеобразовательным программам, созданию условий для осуществления присмотра и ухода за детьми, содержанию детей в муниципальных образовательных организациях на родителей (законных представителей) обучающихся (во исполнение частей 1, 3 статьи 9, пункта 2 части 3 статьи 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»);

✓ контроль за исполнением организациями, осуществляющими образовательную деятельность, требований к размещению в сети Интернет и обновлению информации в целях обеспечения реализации принципа открытости и доступности образования (во исполнение требований части 2 статьи 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582, и требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденных Приказом Рособнадзора от 29.05.2014 №785).

### **Лицензирование образовательной деятельности**

Лицензирование образовательной деятельности осуществляется Ростобнадзором на основании пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального Закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»,



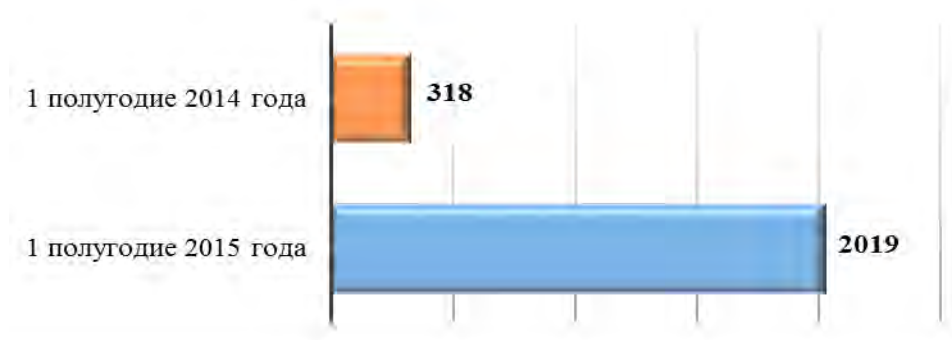
Положения о лицензировании образовательной деятельности (утв. постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 № 966).

Полномочие по лицензированию образовательной деятельности включает в себя:

- предоставление государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности (рассмотрение вопроса о предоставлении лицензии на осуществление образовательной деятельности (далее – лицензия), о переоформлении лицензии, о предоставлении временной лицензии, о выдаче дубликата, копии лицензии; ведение реестра лицензий; предоставление заинтересованным лицам сведений из реестра лицензий);
- осуществление контроля за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности.

**- предоставление государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности**

В 1 полугодии 2015 года в Ростобнадзор поступило 2019 заявлений от соискателей лицензии и лицензиатов о предоставлении лицензии, временной лицензии, переоформлении лицензии, а также о выдаче дубликата лицензии, что в 6,3 раза больше, чем в 1 полугодии 2014 года. (рис.4)



**Рис. 4. Количество поданных заявлений от соискателей лицензии и лицензиатов в 1 полугодии 2014-2015 гг.**

Значительное увеличение количества поданных заявлений о предоставлении государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности в сравнении с аналогичным периодом прошлого года связано с существенными изменениями законодательства, регулирующего сферу образования и лицензирование образовательной деятельности и необходимостью осуществления массового переоформления лицензий практически всем организациям, осуществляющим образовательную деятельность на территории Ростовской области.

Все поступившие в Ростобнадзор заявления были рассмотрены в установленные законодательством сроки.

В электронной форме в отчетном году в Ростобнадзор заявления о переоформлении лицензий не поступали.

Наибольший удельный вес (93%) в общем количестве рассмотренных в 1 полугодии 2015 года заявлений о переоформлении лицензии составили заявления о переоформлении в связи с изменением наименования лицензиата, адреса места нахождения, а также в целях приведения образовательной деятельности в соответствие с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (согласно ч. 9 ст. 108 указанного закона) и в случаях изменения места жительства, имени, фамилии и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность.

В отчетном периоде по итогам рассмотрения заявлений соискателей лицензии и лицензиатов (в том числе поступивших в 2014 году):

- ✓ выдана 41 лицензия;
- ✓ переоформлено 1730 лицензий;
- ✓ выдано 7 дубликатов действующей лицензии;
- ✓ принято решение об отказе в выдаче 3 лицензий;
- ✓ принято решение об отказе в переоформлении 2 лицензий.

В 1 полугодии 2015 года количество вновь выданных лицензий осталось на уровне аналогичного периода прошлого года, а количество переоформленных лицензий увеличилось по сравнению с 1 полугодием 2014 года в 7,6 раз.

По 132 заявлениям, принятым от соискателей лицензии и лицензиатов в отчетном периоде, не истек срок рассмотрения и принятия решения.

Сведения о предоставленных и переоформленных лицензиях, а также о выданных дубликатах лицензии в 1 полугодии 2015 года в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлены на рис.5.

Среди соискателей лицензии в 1 полугодии 2015 года наибольшую долю занимают дошкольные образовательные организации. Наблюдаемая тенденция связана с введением в эксплуатацию на территории области новых детских садов (в том числе частных), а также увеличением числа дошкольных групп, расположенных в модульных детских садах и переоборудованных помещениях малокомплектных школ. Ввиду высокой социальной значимости данным организациям оказывалась информационно-методическая помощь, административные процедуры в отношении них в рамках предоставления государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности проводились в максимально сжатые сроки.

В рамках переоформления лицензий наибольшую долю среди лицензиатов в 1 полугодии 2015 года занимают общеобразовательные организации и дошкольные образовательные организации (46% и 41% соответственно).



**Рис. 5. Сведения о предоставленных и переоформленных лицензиях, а также о выданных дубликатах лицензии в 1 полугодии 2015 года в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

Анализ результатов лицензирования в 1 полугодии 2015 года позволяет говорить о следующих достижениях:

✓ Разработанный и внедренный план переоформления лицензий в связи с необходимостью приведения образовательной деятельности в соответствие с действующим законодательством в сфере образования позволил систематизировать работу с представителями муниципальных образовательных организаций, что в свою очередь повысило качество представляемых документов при подачи заявлений на получение государственной услуги.

✓ Сотрудниками Ростобнадзора в полном объеме обеспечивается соблюдение планового графика переоформления лицензий на осуществление образовательной деятельности, выданных муниципальным образовательным организациям Ростовской области.

✓ В рамках реализации мер по организации эффективного межведомственного взаимодействия с органами власти при предоставлении государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности в 1 полугодии 2015 года Ростобнадзором осуществлялось эффективное взаимодействие:

- с Федеральной налоговой службой – посредством системы межведомственного электронного документооборота (СМЭВ) с использованием системы исполнения регламентов (СИР);

- с министерством здравоохранения Ростовской области – с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело»;
- с Федеральным казначейством – посредством системы электронного документооборота СЭД (ГИС ГМП);
- с МЧС России – посредством электронной почты и факсимильной связи;
- с Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Росреестр) – посредством СМЭВ с использованием СИР;
- с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – посредством защищенного канала связи VipNet.

Подключение Ростобнадзора к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия посредством системы исполнения регламентов позволяет не только организовать эффективное межведомственное взаимодействие, но и создает условия для приема заявлений о предоставлении государственной услуги в электронной форме через Единый и региональный порталы государственных услуг.

✓ В целом же использование технологий межведомственного электронного взаимодействия позволяет значительно сократить сроки предоставления государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности.

✓ Средний срок оказания услуги в рабочих днях в 1 полугодии 2015 года составил:

- в случае рассмотрения заявления о предоставлении лицензии – 14 рабочих дней (при нормативном сроке 45 рабочих дней);
- в случае рассмотрения заявления о переоформлении лицензии (если лицензиат намерен осуществлять образовательную деятельность по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, а также при намерении лицензиата внести изменения в указанный в лицензии перечень образовательных программ) – 19 рабочих дней (при нормативном сроке 30 рабочих дней);
- в случае рассмотрения заявления о переоформлении лицензии (при реорганизации юридического лица, прекращении деятельности по одному адресу или нескольким адресам мест ее осуществления, указанным в лицензии, изменении наименования юридического лица или места его нахождения, в целях приведения образовательной деятельности в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» согласно ч. 9 ст. 108 указанного закона, а также при изменении места жительства, фамилии, имени и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность) – 8 рабочих дней (при нормативном сроке 10 рабочих дней).

✓ По итогам консультаций заинтересованных лиц по вопросам лицензирования образовательной деятельности, проведенных в рамках работы

информационной группы № 5 Правительства Ростовской области, при участии в работе Общественных приемных Губернатора Ростовской области в различных муниципалитетах области, а также проведения целого ряда обучающих семинаров:

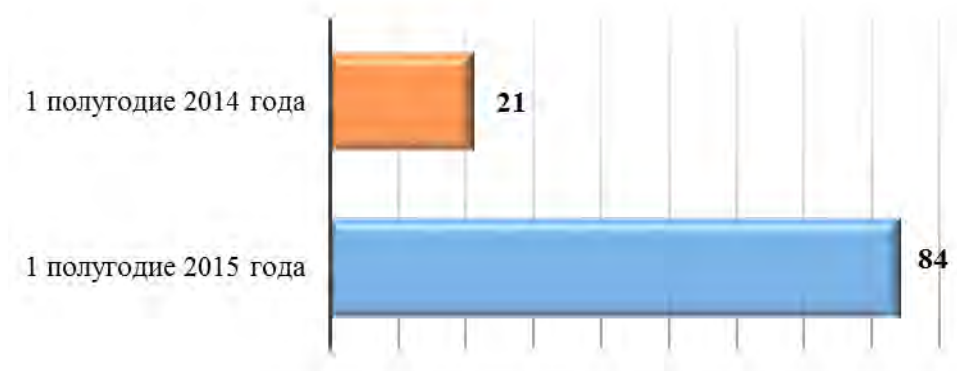
- обеспечивается своевременное переоформление лицензий на осуществление образовательной деятельности, выданных муниципальным образовательным организациям Ростовской области, в соответствии с плановым графиком;
- повысилось качество документов, представляемых в Ростобнадзор новыми детскими садами, вводимыми в эксплуатацию в соответствии с Губернаторской программой «100 детских садов», что приводит к существенному сокращению сроков предоставления данным организациям лицензий на осуществление образовательной деятельности;
- повысилось внимание со стороны учредителей к материально-техническому оснащению образовательного процесса в общеобразовательных организациях, организациях дополнительного образования, дошкольных образовательных организациях.

Благодаря принимаемым мерам по проведению информационно-разъяснительной и профилактической работы доля заявлений и документов, возвращаемых в связи с истечением установленного срока устранения выявленных нарушений и (или) представления недостающих документов, в общем количестве заявлений и документов снизилась в 1 полугодии 2015 года по сравнению с 1 полугодием 2014 года на 11 процентных пунктов. Так, если в 2014 году было возвращено 14% от общего количества поступивших заявлений и документов, то в 2015 году – уже 5%.

#### **- контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности**

В 1 полугодии 2015 года в рамках осуществления контроля за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности было проведено 84 плановых проверки. Из них 72 – выездные и 12 – документарные проверки.

В сравнении с 1 полугодием 2014 года количество проверок соблюдения лицензионных требований и условий, предусмотренных ежегодным планом проведения плановых проверок на 1 полугодие 2015 года, увеличилось в 4 раза. (рис. 6)



**Рис. 6. Количество проверок лицензионных требований и условий, проведенных в 1 полугодии 2014-2015 гг.**

Выполнение ежегодного плана проведения проверок Ростобнадзора в 1 полугодии 2015 года составило 100%.

В отчетном периоде по заявлению Ростобнадзора было согласовано с органами прокуратуры проведение одной внеплановой выездной лицензионной проверки. Но фактически проверка лицензионных требований и условий не была проведена в связи с тем, что при выезде должностных лиц Ростобнадзора, уполномоченных на проведение проверки было установлено, что образовательная организация (НОУ УЦ «Фаетон» г. Новочеркасск) по указанному адресу отсутствует. По результатам выезда был составлен акт, а также направлены соответствующие письма в прокуратуру Ростовской области и Управление ФНС России по Ростовской области.

Структура проведенных проверок в 1 полугодии 2015 года по вопросам осуществления контроля за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлена на рис. 7.



**Рис. 7. Структура проведенных проверок в 1 полугодии 2015 года в разрезе типов организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

Среди организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ростовской области, проверенных по вопросам осуществления контроля за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности в отчетном периоде, наибольшую долю занимают дошкольные образовательные организации.

В ходе проверок было выявлено 51 нарушение, что на 15,9% больше, чем в 1 полугодии 2014 года. При этом среднее количество нарушений, выявленных в ходе одной проверки, уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 71,4% (1 полугодие 2015 года – 0,6 нарушения, 1 полугодие 2014 года – 2,1 нарушения).

Уменьшение среднего количества нарушений, выявляемых при проведении проверок образовательных организаций, наблюдается в тех муниципальных образованиях, где уже ранее проверялись другие образовательные организации. В целом же, наблюдается повышение уровня правосознания организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

По результатам проведенных проверок:

✓ выдано 41 предписание об устранении всего спектра выявленных нарушений (что в 2,4 раза больше, чем в 1 полугодии 2014 года);

✓ в ряде проверок выявлены признаки административных правонарушений, по факту которых возбуждено 56 дел об административных правонарушениях (что в 2,2 раза больше, чем в 1 полугодии 2014 года);

✓ по решению судов в отчетном периоде было наложено 39 административных наказаний, из них:

1 – в виде предупреждения;

34 – в виде административного штрафа (21 – на должностное лицо, 13 – на юридическое лицо);

4 – в виде административного приостановления деятельности на срок до 90 суток за грубые нарушения лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности;

✓ общая сумма наложенных штрафов в 1 полугодии 2015 года составила 1610 тыс. рублей; сумма фактически уплаченных штрафов – 1237 тыс. рублей;

✓ принято решение о запрете приема в 2 организации, осуществляющие образовательную деятельность, за неисполнение ранее выданных предписаний (НОУ ДПО «ЭНЕРГИЯ» (г. Шахты), НОУ ДПО «Вилена» (г. Батайск));

✓ в отношении 1 организации, осуществляющей образовательную деятельность, за неисполнение ранее выданных предписаний Ростобнадзором было принято решение о приостановлении действия лицензии (НОУ УЦ «АВТО Магистраль» (г. Ростова-на-Дону)), также было приостановлено действие лицензии 1 организации, осуществляющей образовательную деятельность, на основании постановления суда, которым был применен такой вид административного



наказания, как административное приостановление деятельности на срок до 90 суток за грубое нарушение лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности (ЧОУ ДИДПО «УЦ «АВТО-ПРОФИ» (г. Азов)).

Кроме этого, в рамках осуществления контроля за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий при осуществлении образовательной деятельности Ростобнадзором дополнительно проводилась работа по формированию информационно-аналитических материалов о судебной практике по делам об административных правонарушениях в сфере образования, которая, в свою очередь, обобщалась и доводилась до сведения заинтересованных лиц.

### **Государственная аккредитация образовательной деятельности**

Государственная аккредитация образовательной деятельности осуществляется Ростобнадзором на основании пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Положения о государственной аккредитации образовательной деятельности (утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2013 № 1039).

В 1 полугодии 2015 года в Ростобнадзор поступило 98 заявлений о проведении государственной аккредитации образовательной деятельности и 122 заявления о переоформлении свидетельства о государственной аккредитации.

По итогам рассмотрения в отчетном периоде заявлений (в том числе поступивших в 2014 году):

✓ принято решение о государственной аккредитации образовательной деятельности (в том числе по ранее неаккредитованным образовательным программам) в отношении 155 образовательных организаций;

✓ переоформлено 116 свидетельств о государственной аккредитации в связи с изменением наименования организации, осуществляющей образовательную деятельность, или места ее нахождения, с прекращением реализации отдельных реализуемых образовательных программ, приведением в соответствие с частью 9 статьи 108 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Кроме этого, на этапе рассмотрения заявлений заявителями отозвано 9 заявлений о государственной аккредитации.

По 2 заявлениям, принятым от заявителей в отчетном периоде, не истек срок рассмотрения и принятия решения о государственной аккредитации.

Увеличение количества принятых решений о государственной аккредитации (переоформлении свидетельств о государственной аккредитации) в 1 полугодии 2015 года по сравнению с 1 полугодием 2014 года в 2,4 раза связано, в первую очередь, с увеличением общего количества заявлений о предоставлении государственной услуги по государственной аккредитации образовательной деятельности, в том числе в целях приведения образовательной деятельности в

соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Сведения о количестве принятых решений о государственной аккредитации в 1 полугодии 2015 года в разрезе организационно-правовых форм собственности образовательных организаций представлены на рис.8.



**Рис. 8. Сведения о количестве принятых решений о государственной аккредитации в 1 полугодии 2015 года в разрезе организационно-правовых форм собственности образовательных организаций**

Более половины организаций, в отношении которых Ростобнадзором были приняты решения о государственной аккредитации (переоформлении свидетельств о государственной аккредитации) в 1 полугодии 2015 года, являлись муниципальными образовательными организациями.

В 1 полугодии 2015 года Ростобнадзором проведены аккредитационные экспертизы в 156 образовательных организациях, в том числе в 127 общеобразовательных организациях, что составляет 81,4% от общего числа, проведенных аккредитационных экспертиз и в 29 профессиональных образовательных организациях (18,6% от общего числа, проведенных аккредитационных экспертиз).

В профессиональных образовательных организациях Ростовской области и их филиалах аккредитационная экспертиза проведена в отношении 76 основных образовательных программ среднего профессионального образования. По результатам аккредитационных экспертиз установлено соответствие федеральным государственным образовательным стандартам содержания и качества подготовки обучающихся по 76 заявленным для государственной аккредитации образовательным программам, реализуемым в рамках 18 укрупненных групп.

Структура аккредитационных экспертиз, проведенных в 1 полугодии 2015 года в разрезе укрупненных групп специальностей и направлений подготовки, представлена на рис. 9.



**Рис. 9. Структура аккредитационных экспертиз, проведенных в 1 полугодии 2015 года, в разрезе укрупненных групп профессий и специальностей**

Исходя из сведений, полученных по результатам аккредитационных экспертиз, наиболее востребованными в Ростовской области основными образовательными программами среднего профессионального образования подготовки рабочих кадров и специалистов среднего звена являются программы, реализуемые в рамках укрупненной группы «270000 Архитектура и строительство» (14,5%), «230000 Информатика и вычислительная техника» (11,8%), «100000 Сфера обслуживания» (10,5%).

Анализ результатов государственной аккредитации в 1 полугодии 2015 года позволяет говорить о следующих достижениях:

✓ Средний срок принятия решения о государственной аккредитации сократился и составил 57 дней (что на 45,7% ниже нормативно установленного срока).

✓ По итогам проведенной работы с руководителями образовательных организаций по вопросам государственной аккредитации образовательной деятельности повысилось качество работы, проводимой организациями по подготовке к государственной аккредитации.

✓ Повысилось внимание со стороны учредителей к материально-техническому оснащению образовательного процесса для реализации основных образовательных программ.

В период проведения аккредитационных экспертиз установлено, что в целом все организации осуществляют образовательную деятельность в соответствии с законодательством, имеют действующие уставы и лицензии на осуществление образовательной деятельности.

Кроме того, анализ результатов государственной аккредитации в 1 полугодии 2015 года показал, что государственная итоговая аттестация проводилась по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам, реализуемым образовательными организациями.

В 1 полугодии 2015 года в соответствии с Порядком аккредитации экспертов и экспертных организаций, привлекаемых для проведения аккредитационной экспертизы, в том числе порядком ведения реестра экспертов и экспертных организаций (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.05.2014 № 556) утверждено постановление Ростобнадзора от 02.03.2015 № 1 «Об утверждении Положения об аккредитационной комиссии Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области».

Ежегодно Ростобнадзором вносятся предложения по повышению квалификации экспертов, привлекаемых для проведения государственной аккредитации образовательной деятельности, их участию в семинарах, научно-практических конференциях в целях повышения профессионального мастерства. 100% экспертов прошли курсы повышения квалификации.

Вместе с тем, следует отметить ряд проблем выявленных при предоставлении государственной услуги по государственной аккредитации образовательной деятельности в 1 полугодии 2015 года (в том числе выявленные экспертными группами в ходе проведения аккредитационных экспертиз):

✓ выявление фактов несоответствия локальных актов образовательной организации новому законодательству, регламентирующему образовательную деятельность;

✓ отсутствие притока молодых специалистов в организациях, осуществляющих образовательную деятельность в сельской местности.

## Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации, документов об ученых степенях, ученых званиях

Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации осуществляется Ростобнадзором на основании пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Правил подтверждения документов об образовании и (или) о квалификации (утв. постановлением Правительства РФ от 20.07.2013 № 611).

В рамках осуществления Ростобнадзором переданного полномочия по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации в 1 полугодии 2015 года:

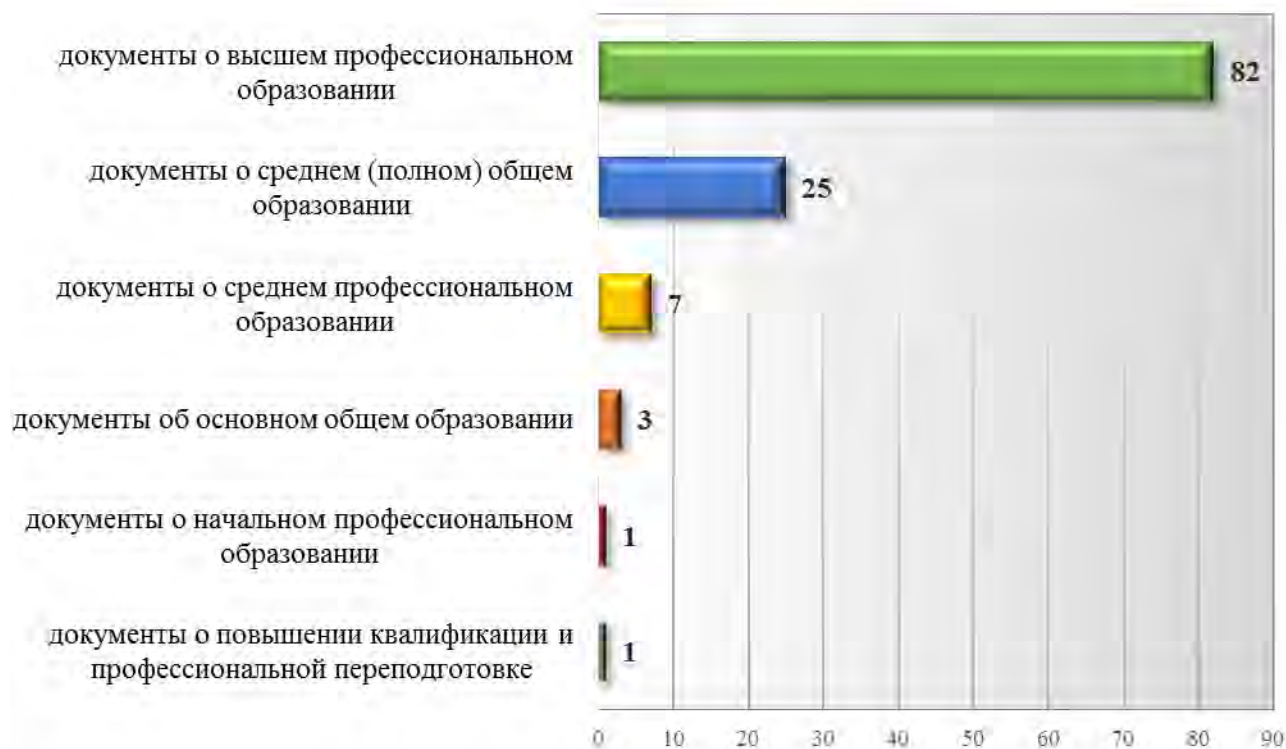
✓ поступило 148 заявлений и документов на подтверждение (что на 21,3% больше по сравнению с 1 полугодием 2014 года);

✓ принято к рассмотрению по существу 140 заявлений и документов на подтверждение;

✓ приняты решения о подтверждении 119 документов об образовании и (или) о квалификации (что на 15,5% больше по сравнению с 1 полугодием 2014 года);

✓ по состоянию на конец отчетного периода не истек срок принятия решения по 33 рассмотренным заявлениям о подтверждении документов об образовании и (или) о квалификации.

Структура документов об образовании и (или) о квалификации, по которым было принято решение о подтверждении в 1 полугодии 2015 года, представлена на рис. 10.



**Рис. 10. Структура документов об образовании и (или) о квалификации, по которым было принято решение о подтверждении в 1 полугодии 2015 года**



По сравнению с 2014 годом в отчетном периоде сохраняется тенденция доминирования документов высшего профессионального образования среди общего количества документов об образовании и (или) о квалификации, по которым было принято решение о подтверждении.

В 1 полугодии 2015 года для получения государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации представлено 33 документа, выданных иностранным гражданам (что на 13,8% больше, чем в 1 полугодии 2014 года).

Наибольшее количество иностранных граждан представили к подтверждению документы, выданные государственным бюджетным образовательным учреждением высшего профессионального образования «Ростовский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации – 25 (или 75,8% от общего количества иностранных граждан, получивших государственную услугу).

По итогам опроса заявителей, проводимого Ростобрнадзором перед началом осуществления административных процедур в рамках предоставления государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, наибольшее количество документов, представленных в 1 полугодии 2015 года для подтверждения, предполагаются к использованию в следующих странах: Италия, Индия, Испания, Канада, США.



**Рис. 11. Удельный вес среднего срока ответа организаций на запросы Ростобрнадзора в среднем сроке предоставления государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации**

По результатам мониторинга качества предоставления государственной услуги в 1 полугодии 2015 года средняя фактическая продолжительность предоставления государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации составляет 13 дней (что на 71,1% ниже нормативно установленного срока). При этом средний срок ответа организаций на запросы Ростобрнадзора, направляемые с целью установления факта выдачи документа его обладателю, получения образца подписи и подтверждения полномочий на право подписи конкретного должностного лица, подписавшего этот документ, получения образца оттиска печати, которой скреплен документ,

составляет 9 дней (или 69,2% от среднего срока предоставления государственной услуги в целом) (см. рис. 11).

Средний срок предварительного рассмотрения заявлений и документов, поступивших в 1 полугодии 2015 года, составил 2,3 дня (что на 77% ниже нормативно установленного срока).

Подтверждение документов об ученых степенях, ученых званиях осуществляется Ростобнадзором на основании статьи 6.3 Федерального закона от 23.08.1996 № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике», Правил подтверждения документов об ученых степенях, ученых званиях (утв. постановлением Правительства РФ от 27.02.2014 № 152).

В рамках осуществления Ростобнадзором переданного полномочия по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях в 1 полугодии 2015 года поступило 1 заявление и документ на подтверждение (что на 50% меньше по сравнению с 1 полугодием 2014 года).

Поступившее заявление было принято к рассмотрению по существу в 1 полугодии 2015 года. Решение о подтверждении документа об ученой степени также было принято в отчетном периоде. Представленный к подтверждению документ об ученой степени являлся дипломом кандидата наук.

По итогам опроса заявителя, проводимого Ростобнадзором перед началом осуществления административных процедур в рамках предоставления государственной услуги по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях, документ, представленный в 1 полугодии 2015 года для подтверждения, предполагается к использованию в Венесуэле.

По результатам ежеквартального мониторинга качества предоставления государственной услуги в 1 полугодии 2015 года фактическая продолжительность предоставления государственной услуги по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях составила 33 дня (что на 26,7% ниже нормативно установленного срока). При этом срок ответа организации на запрос Ростобнадзора, направляемый с целью установления факта выдачи документа его обладателю, получения образца подписи и подтверждения полномочий на право подписи конкретного должностного лица, подписавшего этот документ, получения образца оттиска печати, которой скреплен документ, составляет 28 дней (или 84,8% от срока предоставления государственной услуги в целом)

В целях совершенствования организации и повышения качества предоставления государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях Ростобнадзором в 1 полугодии 2015 года проведена следующая работа:

✓ проводились выездные мероприятия на базе образовательных организаций с целью разъяснения порядка предоставления государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях среди иностранных студентов, потенциальных получателей государственной услуги;



✓ продолжается работа в рамках действующих соглашений о взаимодействии при предоставлении государственных услуг с образовательными организациями Ростовской области;

✓ осуществляется работа по направлению запросов в образовательные организации в сканированном виде посредством электронной почты в дополнение к регистрируемому почтовым отправлениям с уведомлением о вручении с обязательным контролем сроков ответов посредством телефонной связи.

Наиболее существенной проблемой, связанной с предоставлением государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, документов об ученых степенях, ученых званиях, по-прежнему, остается нарушение образовательными организациями, как правило, находящимися за пределами Ростовской области, сроков подготовки и направления ответов на запросы Ростобнадзора, предусмотренных Правилами подтверждения документов об образовании и (или) о квалификации (утв. постановлением Правительства РФ от 20.07.2013 № 611), что в свою очередь приводит к фактическому увеличению срока предоставления государственных услуг.

**Комплекс мер, проведенных Ростобнадзором в 1 полугодии 2015 года в целях предупреждения нарушений законодательства Российской Федерации об образовании, а также в целях повышения эффективности осуществления переданных полномочий Российской Федерации в сфере образования и полномочий по подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях**

В 1 полугодии 2015 года Ростобнадзором в рамках реализации переданных полномочий Российской Федерации в сфере образования в целях предупреждения нарушений законодательства Российской Федерации об образовании принимались следующие предупредительные меры:

✓ По итогам проведенных проверок направлены информационные письма учредителям организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с предложениями по совершенствованию мероприятий по ведомственному контролю за деятельностью проверенных организаций и недопущению аналогичных нарушений в других подведомственных им организациях.

✓ Проводилось консультирование участников образовательного процесса по вопросам, возникающим в ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий.

✓ Обеспечивалось систематическое размещение на сайте Ростобнадзора, на информационных стендах в помещениях Ростобнадзора нормативных правовых актов Ростобнадзора, инструктивных материалов по вопросам осуществления контрольно-надзорных функций в сфере образования, информации о типичных нарушениях, выявленных в ходе проведения проверок.

✓ В рамках осуществления контрольно-надзорных мероприятий Ростобнадзором проводится анкетирование представителей родительской общественности по проблемам обеспеченности учебниками обучающихся

образовательных организаций области и взимания денежных средств. Так, в 1 полугодии 2015 года при проведении проверок Ростобнадзора было проведено анкетирование в 118 общеобразовательных организациях, что составляет 89% от общего количества проведенных проверок.

Анализ проведенного анкетирования показал:

– 94,2% родителей отмечают, что школа обеспечивает своих обучающихся всеми учебниками и учебными пособиями;

– 4,2% подтверждают тот факт, что школа выдает учащимся только часть учебников, а недостающие учебники приобретают родители за свои средства;

– 0,2% родителей недовольны уровнем обеспеченности обучающихся учебниками в школах, так как большую часть учебников приобретают самостоятельно.

Кроме того, в работу Ростобнадзора в рамках проведения проверок введена практика исследования документов, способных свидетельствовать о принуждении родителей учащихся к внесению денежных средств на нужды образовательной организации (договоры об оказании охранных услуг, протоколы родительских комитетов и другое).

Так, по результатам проведенных проверок:

– выявлены факты незаконного взимания денежных средств (поборов) в 18 образовательных организациях 8 муниципальных районов;

– направлено 14 писем о выявленных нарушениях в адрес глав муниципальных образований (Целинский, Белокалитвинский, Орловский, Октябрьский (с), Азовский районы, города Азов, Волгодонск, Ростов-на-Дону).

✓ Ведется постоянная работа по противодействию поборам с родителей учащихся в образовательных организациях области:

– осуществляется работа «горячей линии» по вопросам законности взимания платежей в общеобразовательных и дошкольных образовательных организациях. Сотрудниками Ростобнадзора в телефонном режиме осуществляется сбор информации и консультирование граждан по вопросам законности взимания денежных средств. Так, в 1 полугодии 2015 года поступило порядка 65 звонков, содержащих информацию о поборах в различных образовательных организациях;

– на основании полученной информации с учредителями образовательных организаций проводятся совещания на предмет пресечения фактов поборов с родителей. За отчетный период было проведено 3 подобных совещания;

– на предмет взимания денежных средств с родителей учащихся Ростобнадзором проводятся проверки образовательных организаций.

В целях повышения эффективности осуществления Ростобнадзором переданных полномочий Российской Федерации в сфере образования в 1 полугодии 2015 года проведены следующие мероприятия:

✓ Функционирует веб-сервис обеспечения контроля сроков исполнения предписаний, выданных Ростобрнадзором в рамках осуществления Ростобрнадзором переданных полномочий Российской Федерации в сфере образования. Посредством указанного веб-сервиса на официальные адреса электронной почты организаций, осуществляющих образовательную деятельность, выполняется автоматическая рассылка сообщений об истечении сроков исполнения предписаний, полученных от Ростобрнадзора.

✓ Для повышения качества представляемых документов, а также с целью разъяснения соискателям лицензии и лицензиатам новых требований к процедуре лицензирования образовательной деятельности актуализировано информационно-справочное пособие «Методические рекомендации по подготовке документов, необходимых для получения государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности», опубликованное на официальном сайте Ростобрнадзора.

✓ В целях упрощения получения заявителями в электронном виде государственных услуг по лицензированию и государственной аккредитации образовательной деятельности на официальном сайте Ростобрнадзора функционирует электронный сервис предоставления документов по вопросам лицензирования и государственной аккредитации образовательной деятельности (<http://wsel.rostobrnadzor.ru>), посредством которого заявители имеют возможность, используя личный кабинет, направить в Ростобрнадзор заявление и прилагаемые документы в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью. Взаимодействие с заявителями в электронном виде осуществляется в соответствии с порядком работы с электронным сервисом, утвержденным приказом Ростобрнадзора от 23.01.2013 № 218. Для удобства заявителей разработана пошаговая инструкция по работе с электронным сервисом, которая размещена на официальном сайте Ростобрнадзора, а также направлена в адрес руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования.

✓ Функционирует веб-сервис автоматизированного уведомления заявителей о ходе предоставления государственных услуг по лицензированию и государственной аккредитации образовательной деятельности, посредством которого на официальные адреса электронной почты организаций, осуществляющих образовательную деятельность, выполняется автоматическая рассылка сообщений о необходимости устранения нарушений в представленных документах, о принятии документов к рассмотрению по существу, а также о завершении процедур лицензирования и государственной аккредитации.

✓ На официальном сайте Ростобрнадзора в открытом доступе размещен веб-сервис отображения информации о ходе предоставления государственных услуг по лицензированию и государственной аккредитации образовательной деятельности. При этом не только повышается уровень информированности граждан и организаций, обратившихся в Ростобрнадзор за получением государственных услуг,

но и обеспечивается общественный контроль над своевременностью реализации административных процедур.

✓ Осуществляется информирование заявителей о возможности отслеживания хода предоставления государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях посредством электронного сервиса (<http://trs.obrnadzor.gov.ru:4194/search.aspx?RegionCode=61>), что позволяет обеспечить надлежащий уровень общественного контроля над своевременностью реализации административных процедур.

✓ Ростобрнадзором на постоянной основе осуществляется мониторинг уровня удовлетворенности потребителей полнотой и качеством предоставления государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, подтверждению документов об ученых степенях, ученых званиях (в соответствии с приказом Ростобрнадзора от 26.09.2012 № 3503):

в ходе мониторинга в 1 полугодии 2015 года проведен опрос 32 граждан, по результатам которого:

- средняя оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг, в том числе по каждому из критериев («Открытость и доступность информации о порядке и условиях предоставления государственной услуги», «Качество консультирования по вопросам порядка и условий предоставления государственной услуги», «Корректность и вежливость в общении специалистов, обеспечивающих предоставление государственной услуги») составила 5,0 (или 100,0%);

- средняя оценка значимости для потребителей каждого из критериев оценки рассчитывалась по трехбалльной шкале и составила:

- для критерия «Открытость и доступность информации о порядке и условиях предоставления государственных услуг» - 3,0 (или 100,0%);

- для критерия «Качество консультирования по вопросам порядка и условий предоставления государственных услуг» - 3,0 (или 100,0%);

- для критерия «Корректность и вежливость в общении специалистов, обеспечивающих предоставление государственных услуг» - 3,0 (или 100,0%).