

## ОТЧЕТ

о проведении мониторинга удовлетворенности граждан полнотой и качеством  
оказываемых ГБУ КК «Кубаньпатриотцентр»  
государственных услуг в 2015 году

В соответствии с приказом департамента молодежной политики Краснодарского края от 6 апреля 2015 года № 113 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан полнотой и качеством оказываемых государственных услуг в 2015 году» проведен мониторинг удовлетворенности граждан полнотой и качеством оказываемых Учреждением государственных услуг (далее - мониторинг).

Мониторинг проведен в срок до 30 июня 2015 года.

Основные этапы проведения мониторинга:

- «Обобщение, анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых государственных услуг»;
- «Подготовка отчета о результатах мониторинга и предоставление отчета уполномоченному органу для формирования сводного отчета»;
- «Информирование о результатах мониторинга».

Целями проведения мониторинга являлись:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества и доступности предоставления государственных услуг гражданам, в том числе временных финансовых затрат на получение конечного результата государственной услуги;
- последующее определение и реализация мер по улучшению качества и доступности государственных услуг;
- контроль динамики параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по улучшению данных параметров.

Предметом исследования при проведении мониторинга являлись:

- соблюдение стандартов качества государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг;
- удовлетворенность получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги;
- обращения получателей государственной услуги в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и подведомственные

им организации за получением документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- финансовые и временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги;
- привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги;
- специфические параметры качества и доступности государственных услуг.

При проведении мониторинга Учреждением использованы следующие методы:

- формализованный письменный опрос (анкетирование) получателей государственных услуг, использованный с помощью сети Интернет;
- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление государственных услуг.

Учреждением осуществляется оказание следующих государственных услуг:

- «Создание условий по гражданско-патриотическому воспитанию и допризывной подготовке молодежи»;
- «Обеспечение организации и проведения поисковой работы на территории Краснодарского края».

1. Предоставление государственной услуги «Создание условий по гражданско-патриотическому воспитанию и допризывной подготовке молодежи» осуществляется Учреждением на основании ведомственного перечня государственных услуг, утвержденного приказом департамента молодежной политики Краснодарского края от 24 декабря 2012 года № 523, приказами департамента молодежной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года № 567 «Об утверждении государственных заданий на предоставление государственных услуг государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя, в отношении которых осуществляет департамент молодежной политики Краснодарского края на 2015 год и плановый период 2016 и 2017 годов», от 29 июля 2014 года № 262 «Об утверждении Порядков предоставления государственных услуг государственными бюджетными учреждениями, подведомственными департаменту молодежной политики Краснодарского края».

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- постановлением Правительства РФ от 05.10.2010 года № 795 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2011 - 2015 годы»;
- постановлением Правительства РФ от 24.07.2000 года № 551 «О военно-патриотических молодежных и детских объединениях»;
- постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11.10.2013 года № 1159 «Об утверждении государственной программы Краснодарского края «Молодежь Кубани»;

- Законом Краснодарского края от 13.08.1999 года № 207-КЗ «Об увековечении в Краснодарском крае памяти погибших при защите Отечества»;

- постановлением главы администрации Краснодарского края от 01.08.2007 года № 701 «Об обязательной подготовке к военной службе и военно-патриотическом воспитании допризывной молодежи Краснодарского края»;

- постановлением Законодательного Собрания Краснодарского края от 7 июня 1995 года № 92-П «О подготовке к защите Отечества и военно-патриотическом воспитании молодежи в Краснодарском крае».

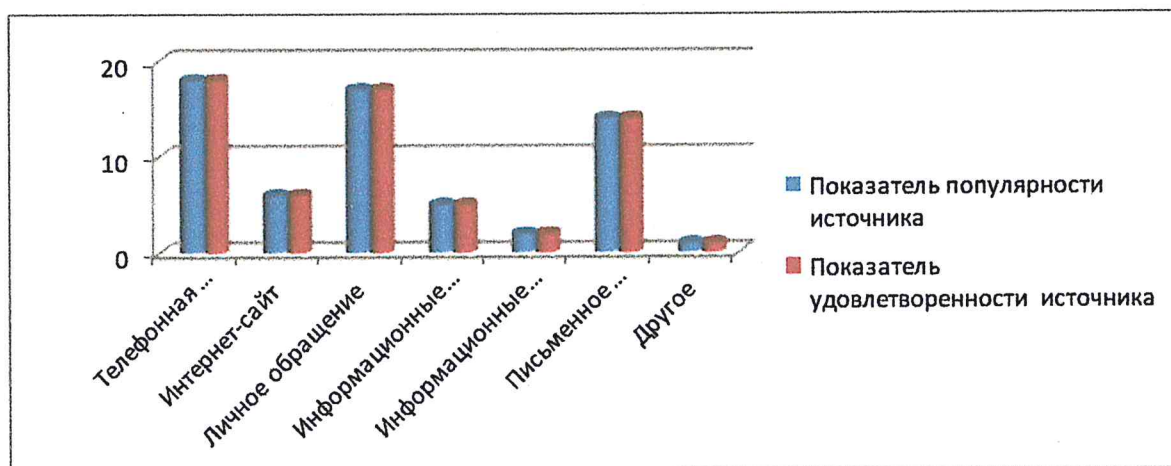
Получателями данной государственной услуги являются: общественные объединения, органы по делам молодежи, органы управления образованием и органы местного самоуправления в области культуры муниципальных образований Краснодарского края, муниципальные учреждения органов по делам молодежи, общеобразовательные организации, профессиональные образовательные организации, образовательные организации высшего образования, организации дополнительного образования, организация дополнительного профессионального образования заинтересованные в предоставлении Государственной услуги.

На подготовительном этапе проведения мониторинга данной государственной услуги установлено количество получателей государственной услуги, подлежащих анкетированию, которое составило 17 человек, что составляет 8,8 % от общего количества получателей государственной услуги в 2014 году.

В процессе проведения мониторинга проанкетировано 17 получателей государственной услуги (далее – респонденты, участники), сформирован итоговый массив первичных данных.

В результате обобщения, анализа и оценки фактических значений, рассматриваемых параметров качества исследуемой государственной услуги, в ходе анкетирования респондентов получена следующая информация:

Рисунок 1.1. - Анализ источников информирования и их эффективности



95% (16 человек) от общего числа респондентов отметили получение информации о государственной услуге по телефону, 100% (17 человек) считают личное обращение к сотрудникам учреждения, 85% (14 человек) отметили письменное обращение, 10% (2 человека) пользуются информацией, размещенной на информационных стендах учреждения, 30% (6 человек) через официальный сайт учреждения, 25% (5 человек) из информационных буклетов.

10% (2 человека) не знали о возможности получения информации о государственной услуге через официальный сайт учреждения, не обращались к информации, расположенной на информационном стенде, а получили информацию лично от сотрудника учреждения.

100 % (17 человек) респондентов независимо от источника получения информации указали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги.

По результатам опроса о количестве обращений участников в Учреждение за получением результата государственной услуги, получены следующие данные:

- минимальное значение – 1 раз;
- среднее значение – 1 раз;
- максимальное значение – 1 раз,

что отвечает условиям предоставления государственной услуги, включающей отдельные административные процедуры.

Необоснованного, многократного взаимодействия сотрудников Учреждения с получателями государственной услуги, приводящего к неэффективному использованию трудовых ресурсов, выявлено не было.

Вопрос о количестве потраченного времени у участников на сбор документов, необходимых для получения государственной услуги, показал, что на получение государственной услуги 100% респондентов (17 человек) затратили один день.

Срок предоставления документов по каждой административной процедуре определяется отдельно. Временные затраты, необходимые для сбора документов, варьируются в зависимости от того, насколько оперативно осуществляется взаимодействие получателей государственной услуги и других ведомств.

В рамках проведения мониторинга осуществлена оценка качества инфраструктуры, связанной с получением государственной услуги согласно таблице № 1.1.

Таблица № 1.1

| № п/п | Вопрос                               | В целом удобно      |     | Не очень удобно     |   | Совсем не удобно    |   |
|-------|--------------------------------------|---------------------|-----|---------------------|---|---------------------|---|
|       |                                      | Количество, человек | %   | Количество, человек | % | Количество, человек | % |
| 1     | Насколько удобно Вам было добираться | 17                  | 100 | -                   | - | -                   | - |

|   |                                                                                                                        |    |     |   |   |   |   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---|---|---|---|
|   | до учреждения?                                                                                                         |    |     |   |   |   |   |
| 2 | Насколько удобно для Вас месторасположение внутри здания, где осуществляется прием получателей государственной услуги? | 17 | 100 | - | - | - | - |
| 3 | Насколько удобен для Вас график приема в учреждении?                                                                   | 17 | 100 | - | - | - | - |

100 % (17 человек) респондентов в целом удовлетворены месторасположением Учреждения и графиком приема граждан.

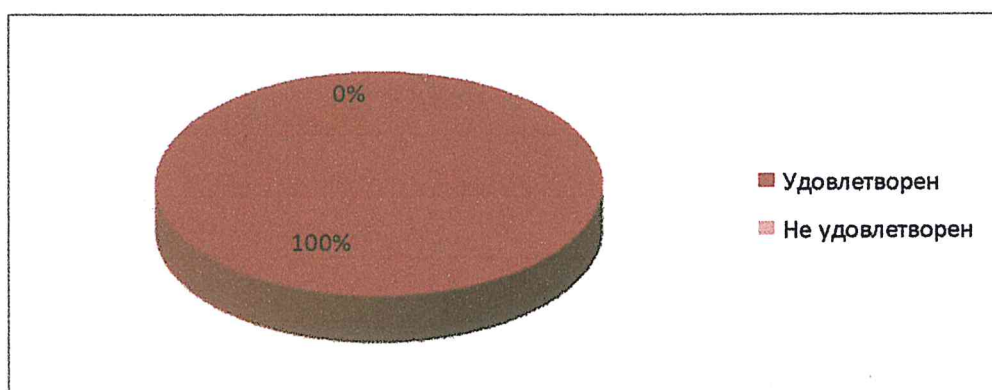


Рисунок 2.1 – Качество инфраструктуры, связанной с предоставлением государственной услуги

В рамках проведения данного исследования участникам было предложено оценить процедуру предоставления государственной услуги.

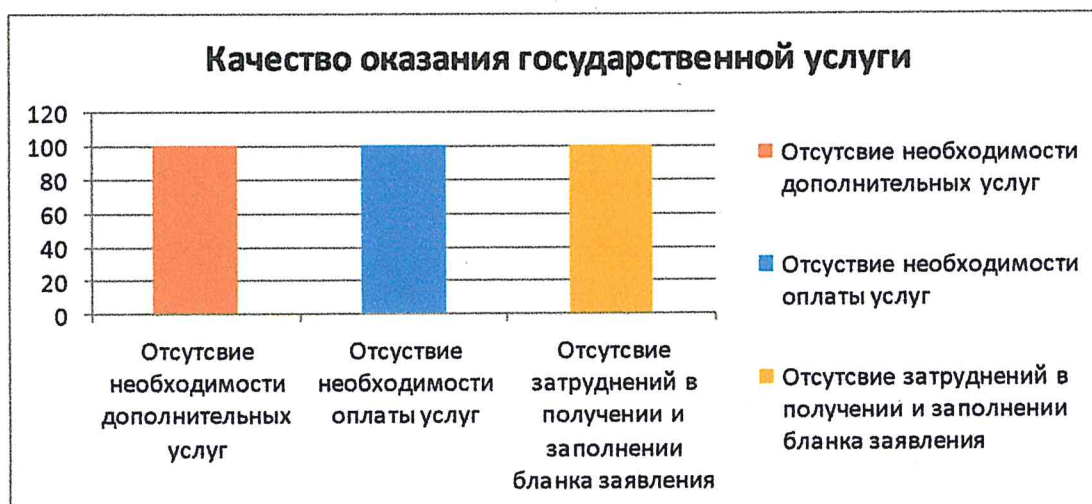


Рисунок 2.2 – Качество оказания государственной услуги.

100% респондентов отметили, что получение и заполнение бланка заявления на получение государственной услуги не вызвало у них каких-либо затруднений.

100% респондентов не потребовались дополнительные услуги.

100% респондентов не приходилось давать деньги сотрудникам учреждения для оказания государственной услуги.

Участникам исследования при проведении мониторинга было предложено дать оценку качества работы с сотрудниками Учреждения.

На вопрос о количестве времени, затраченном при ожидании в очереди, 100% (17 человек) указали на отсутствие очереди в Учреждении при предоставлении государственной услуги.

Анализ временных затрат показал, что 100% (17 человек) респондентов не пришлось ждать в очереди для получения государственной услуги. Это подтверждает соблюдение требований к максимальному времени ожидания в очереди при предоставлении сотрудниками Учреждения государственной услуги.

На вопрос о владении информацией по обжалованию действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 100 % (17 человек) от общего числа респондентов ответили положительно.

На вопрос о желании обжалования действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 100% респондентов (17 человек) ответили отрицательно, что подтверждает удовлетворенность участников условиями предоставления государственной услуги.

На основании информации, полученной в ходе проведения мониторинга, произведена общая оценка соответствия фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, нормативно установленным требованиям, согласно следующим параметрам таблицы № 1.3:

Таблица № 1.3

| Наименование параметра                                     | Нормативное значение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Фактическое значение                     |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Перечень потенциальных потребителей государственной услуги | Заявителями, имеющими право на получение Государственной услуги, являются общественные объединения, органы по делам молодежи, органы управления образованием и органы местного самоуправления в области культуры муниципальных образований Краснодарского края, муниципальные учреждения органов по делам молодежи, общеобразовательные организации, профессиональные образовательные | Отклонений от нормативных параметров нет |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                       |         |                                       |       |                                       |         |                                       |         |                                       |                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|---------|---------------------------------------|-------|---------------------------------------|---------|---------------------------------------|---------|---------------------------------------|------------------------------------------|
|                                                                          | организации, образовательные организации высшего образования, организации дополнительного образования, организация дополнительного профессионального образования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                       |         |                                       |       |                                       |         |                                       |         |                                       |                                          |
| Требования, обеспечивающие доступность и качество государственной услуги | <p>Услуга предоставляется бесплатно.</p> <p>Государственная услуга предоставляется непосредственно уполномоченным департаментом молодежной политики Краснодарского края государственным бюджетным учреждением Краснодарского края «Центр патриотического воспитания молодежи Кубани».</p> <p>Государственное бюджетное учреждение Краснодарского края «Центр патриотического воспитания молодежи Кубани» расположено по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д. 279.</p> <p>Письменное обращение надлежит направлять по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, ГБУ КК «Кубаньпатриотцентр».</p> <p>Предоставление Государственной услуги осуществляет отдел военно – патриотической работы и допризывной подготовки молодежи, расположенный по адресу: г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, каб. 319.</p> <p>График приема посетителей в Центре по вопросу исполнения Государственной услуги:</p> <table><tr><td>Понедельник</td><td>9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</td></tr><tr><td>Вторник</td><td>9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</td></tr><tr><td>Среда</td><td>9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</td></tr><tr><td>Четверг</td><td>9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</td></tr><tr><td>Пятница</td><td>9.00 – 17.00<br/>(перерыв 13.00-13.40)</td></tr></table> | Понедельник | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50) | Вторник | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50) | Среда | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50) | Четверг | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50) | Пятница | 9.00 – 17.00<br>(перерыв 13.00-13.40) | Отклонений от нормативных параметров нет |
| Понедельник                                                              | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                       |         |                                       |       |                                       |         |                                       |         |                                       |                                          |
| Вторник                                                                  | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                       |         |                                       |       |                                       |         |                                       |         |                                       |                                          |
| Среда                                                                    | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                       |         |                                       |       |                                       |         |                                       |         |                                       |                                          |
| Четверг                                                                  | 9.00 – 18.00<br>(перерыв 13.00-13.50)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                       |         |                                       |       |                                       |         |                                       |         |                                       |                                          |
| Пятница                                                                  | 9.00 – 17.00<br>(перерыв 13.00-13.40)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                       |         |                                       |       |                                       |         |                                       |         |                                       |                                          |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>суббота, воскресенье — выходные дни.</p> <p>Адрес официального сайта Центра в сети Интернет, содержащего информацию об исполнении Государственной услуги, <a href="http://www.kubpatriot.ru">www.kubpatriot.ru</a>,<br/> <a href="mailto:kkcvpridpm@mail.ru">e-mail: kkcvpridpm@mail.ru</a></p> <p>Здание, в котором располагается учреждение, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации: наименование государственного учреждения; место нахождения и юридический адрес, режим работы.</p> <p>На официальном сайте Учреждения в сети Интернет в обязательном порядке должна быть размещена следующая информация об оказании государственной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;</li> <li>- текст Порядка оказания государственной услуги;</li> <li>- перечни документов, необходимые для получения Государственной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;</li> <li>- основания отказа в предоставлении государственной услуги.</li> </ul> <p>Прием заявителей для оказания Государственной услуги осуществляется согласно графику работы учреждения.</p> <p>Основанием для отказа в предоставлении Государственной услуги является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие или неполное предоставление пакета документов, необходимого для оказания Государственной услуги;</li> <li>- ликвидация и реорганизация учреждения;</li> <li>- исключение Государственной услуги из ведомственного перечня услуг;</li> <li>- обращение лица, не относящегося к</li> </ul> |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|                                                                                   | <p>категории заявителей, имеющих право на предоставление Государственной услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обращение заявителя за предоставлением Государственной услуги, не предоставляемой Центром;</li> <li>- запрос и документы, поданные в электронной форме, подписаны с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю;</li> <li>- иные основания, указанные в нормативно-правовых актах.</li> </ul> <p>Предоставление Государственной услуги может быть приостановлено или отменено в случае возникновения чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массовых беспорядков, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан.</p> <p>Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче документов для предоставления Государственной услуги не должно превышать 15 минут.</p> <p>Максимальное время ожидания заявителя в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.</p> |                                          |
| Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги | <p>Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», помещения должны удовлетворять следующим требованиям:</p> <p>помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения;</p> <p>рабочие места работников, оказывающих государственную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются расходные материалы, бумага, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по</p>                                                                                                                                                                                                                  | Отклонений от нормативных параметров нет |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                               | <p>консультированию и регистрации представленных заявлений).</p> <p>Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.</p> <p>Для ожидания заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 |
| <p>Требования к порядку информирования об оказании государственной услуги</p> | <p>Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о местонахождении учреждения, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приема посетителей (прием в день обращения, в порядке очереди);</li> <li>- о перечне документов, необходимых для получения услуги;</li> <li>- о порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков;</li> <li>- о процедурах получения услуги;</li> <li>- о сроке оказания услуги;</li> <li>- другая информация в соответствии с Порядком предоставления Государственной услуги.</li> </ul> <p>Информация о порядке предоставления Государственной услуги выдается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- непосредственно в Центре;</li> <li>- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;</li> <li>- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).</li> </ul> <p>Заявители, подавшие в установленном порядке документы на предоставление Государственной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами о сроках рассмотрения документов.</p> | <p>Отклонений от нормативных параметров нет</p> |

По итогам оценки фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, отклонений от нормативных параметров не выявлено.

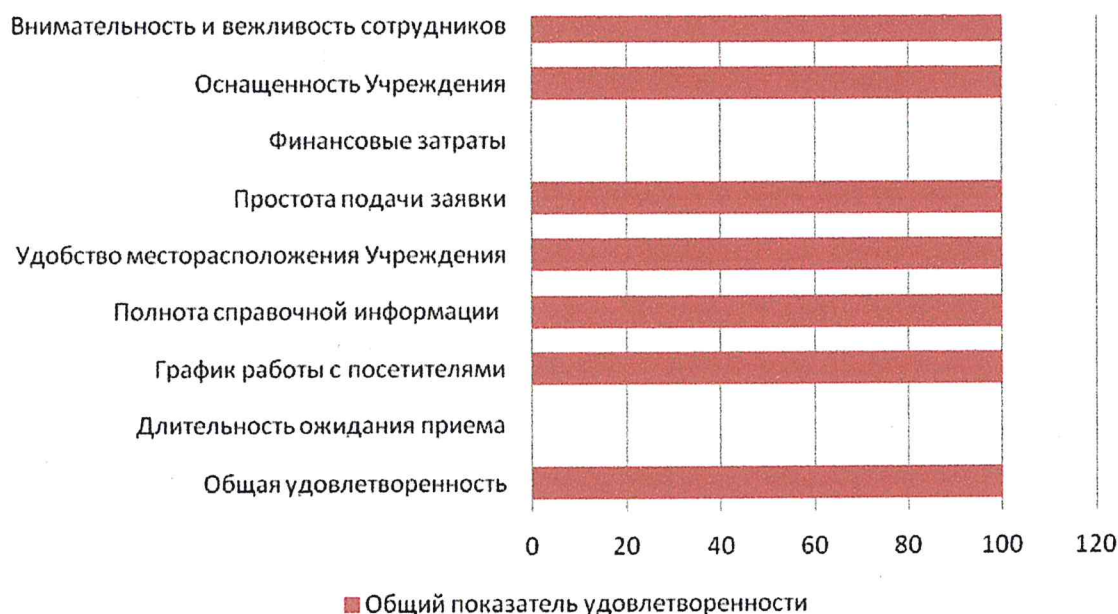


Рисунок 1.3 – Общий показатель удовлетворенности

2. Предоставление государственной услуги «Обеспечение организации и проведения поисковой работы на территории Краснодарского края», осуществляется Учреждением на основании ведомственного перечня государственных услуг, утвержденного приказом департамента молодежной политики Краснодарского края от 24 декабря 2012 года № 523 (с изменениями и дополнениями), приказа департамента молодежной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года № 567 «Об утверждении государственных заданий на предоставление государственных услуг государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя, в отношении которых осуществляет департамент молодежной политики Краснодарского края на 2015 год и плановый период 2016 и 2017 годов».

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Бюджетным Кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

– постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 7 декабря 2010 года № 1093 «О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Краснодарского края»,

– методическими рекомендациями для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ в сфере деятельности государственных (муниципальных) учреждений, реализующих молодежную политику;

– законом Российской Федерации от 14.01.1993 г. №4292-1 «Об увековечении памяти погибших при защите Отечества»;

– законом Краснодарского края от 13.08.1999 г. № 207-КЗ «Об увековечении в Краснодарском крае памяти погибших при защите Отечества»;

– постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 июля 2000 г. № 519 «О положении о порядке организации и проведения поисковых работ»;

– постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11.10.2013 N 1159 «Об утверждении государственной программы Краснодарского края «Молодежь Кубани»;

– приказом департамента молодежной политики Краснодарского края от 29 июля 2014 года № 262 «Об утверждении Порядков предоставления государственных услуг государственными бюджетными учреждениями, подведомственными департаменту молодежной политики Краснодарского края».

В связи с тем, что Указом президента Российской Федерации от 22 января 2006 года № 37 «Вопросы увековечения памяти погибших при защите Отечества» на Министерство обороны Российской Федерации возложены полномочия по увековечению памяти погибших при защите Отечества и оно считается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в этой сфере (пункт 1 Указа) при организации и проведении поисковых работ целесообразно руководствоваться также Приказом Министра обороны РФ от 19 ноября 2014 г. № 845 «Об утверждении Порядка организации и проведения поисковой работы общественно-государственными объединениями, общественными объединениями, уполномоченными на проведение такой работы, осуществляемой в целях выявления неизвестных воинских захоронений и непогребенных останков, установления имен погибших и пропавших без вести при защите Отечества и увековечения их памяти».

Заявителями, имеющими право на получение Государственной услуги, являются общественные объединения, органы по делам молодежи и учреждения органов по делам молодежи муниципальных образований Краснодарского края, органы управления образованием и органы местного самоуправления в области культуры муниципальных образований Краснодарского края, общеобразовательные организации, профессиональные образовательные организации, образовательные организации высшего

образования, организации дополнительного профессионального образования, заинтересованные в получении Государственной услуги.

На подготовительном этапе проведения мониторинга данной государственной услуги установлено количество получателей государственной услуги, подлежащих анкетированию, которое составило 10 человек, что составляет 6,9% от общего количества оказанных государственных услуг в 2014 году.

В процессе проведения мониторинга проанкетировано 10 получателей государственной услуги (далее – респонденты, участники), сформирован итоговый массив первичных данных.

В результате обобщения, анализа и оценки фактических значений, рассматриваемых параметров качества исследуемой государственной услуги, в ходе анкетирования респондентов получена следующая информация:

20% (2 человека) от общего числа респондентов отметили получение информации о государственной услуге по телефону; 40% (4 человека) отметили личное обращение к сотрудникам учреждения; 40% (4 человека) пользуются информацией, размещенной на информационных стендах учреждения, 20% (2 человека) получили информацию о государственной услуге через официальный сайт учреждения.

100 % (10 человек) респондентов независимо от источника получения информации указали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги.

Рисунок 2.1 - Анализ источников информирования и их эффективности



По результатам опроса участников о количестве обращений в Учреждение за получением государственной услуги, получены следующие данные:

- максимальное значение – 1 раз, что отвечает условиям предоставления государственной услуги, включающей отдельные административные процедуры.

Необоснованного, многократного взаимодействия сотрудников Учреждения с получателями государственной услуги, приводящего к неэффективному использованию трудовых ресурсов, выявлено не было.

Результат анкетирования о количестве потраченного времени у участников анкетирования на сбор документов, необходимых для получения государственной услуги, показал, что для 90% опрошенных количество затраченного времени составляет 1 день (9 человек), дополнительно собирать документы не потребовалось 100% (10 человек). Срок предоставления документов по каждой административной процедуре определяется отдельно. Временные затраты, необходимые для сбора документов, варьируются в зависимости от того насколько оперативно осуществляется взаимодействие получателей государственной услуги и других ведомств.

Все респонденты в количестве 10 человек по вопросу получения государственной услуги подтвердили самостоятельное обращение в Учреждение без использования услуг посредника.

В рамках проведения мониторинга осуществлена оценка качества инфраструктуры, связанной с получением государственной услуги (таблица № 2.1).

Таблица № 2.1.

| №<br>п/<br>п | Вопрос                                                                                                                 | В целом<br>удобно  |     | Не очень<br>удобно |   | Совсем не удобно   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|--------------------|---|--------------------|---|
|              |                                                                                                                        | Кол-во,<br>человек | %   | Кол-во,<br>человек | % | Кол-во,<br>человек | % |
| 1            | Насколько удобно Вам было добираться до учреждения?                                                                    | 10                 | 100 | -                  | - | -                  | - |
| 2            | Насколько удобно для Вас месторасположение внутри здания, где осуществляется прием получателей государственной услуги? | 10                 | 100 | -                  | - | -                  | - |
| 3            | Насколько удобен для Вас график приема в учреждении?                                                                   | 10                 | 100 | -                  | - | -                  | - |

100% (10 человек) респондентов удовлетворены месторасположением Учреждения и графиком приема.

По результатам оценки оснащенности помещений Учреждения 100 % от общего числа респондентов указали на отсутствие недостатков.

В рамках проведения данного исследования участникам было предложено оценить процедуру предоставления государственной услуги.

По вопросу потребности в разъяснении сотрудниками Учреждения информации по получению и заполнению бланка заявления для получения государственной услуги все 10 респондентов отметили отсутствие необходимости в разъяснении данной информации, подтвердив ее доступность и понятность. Данный результат подтверждает ясность и простоту информации при подаче заявления на получение государственной услуги (таблица № 2.2).

Таблица № 2.2

| Вопрос                                                                                                | Количество, человек | %   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|
| Мне не потребовались дополнительные услуги                                                            | 10                  | 100 |
| Да, я смог (ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости от учреждения в часы приема     | -                   | -   |
| Нет, я не смог (ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости от учреждения в часы приема | -                   | -   |
| Дополнительные услуги мне оказали в учреждении (ксерокопия, печать документов)                        | -                   | -   |

На вопрос о передаче денежных средств сотрудникам Учреждения либо их посредникам для получения государственной услуги все 100% респондентов ответили отрицательно, что подтверждает соблюдение сотрудниками Учреждения стандарта предоставления государственной услуги.

100 % от общего числа респондентов указали отсутствие очереди в Учреждении при предоставлении государственной услуги, что подтверждает соблюдение требований к максимальному времени ожидания в очереди при предоставлении сотрудниками Учреждения государственной услуги.

Высокая оценка компетентности и вежливости сотрудников Учреждения получателями государственной услуги (100 %) говорит о том, что в целом работа сотрудников Учреждения выполняется добросовестно.

На вопрос о владении информацией по обжалованию действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 100 % (10 человек) от общего числа респондентов ответили положительно.

По вопросу о желании обжалования действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 100% респондентов ответили отрицательно, что подтверждает удовлетворенность участников условиями предоставления государственной услуги.

На основании информации, полученной в ходе проведения мониторинга, произведена общая оценка соответствия фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, нормативно установленным требованиям, согласно следующим параметрам (таблица № 2.3):

Таблица № 2.3.

| Наименование параметра                                                   | Нормативное значение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Фактическое значение                     |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Перечень потенциальных потребителей государственной услуги.              | Заявителями, имеющими право на оказание Государственной услуги, являются общественные объединения, органы по делам молодежи и учреждения органов по делам молодежи муниципальных образований Краснодарского края, органы управления образованием и органы местного самоуправления в области культуры муниципальных образований Краснодарского края, общеобразовательные организации, профессиональные образовательные организации, образовательные организации высшего образования, организации дополнительного профессионального образования, заинтересованные в получении Государственной услуги                                                                           | Отклонений от нормативных параметров нет |
| Требования, обеспечивающие доступность и качество государственной услуги | Услуга предоставляется бесплатно.<br>Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением Краснодарского края «Центр патриотического воспитания молодежи Кубани».<br>Исполнитель Государственной услуги расположен по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д.279.<br>Письменное обращение надлежит направлять по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, ГБУ КК «Кубаньпатриотцентр».<br>Предоставление Государственной услуги осуществляет отдел поисковых работ, расположенный по адресу: г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, каб. 316.<br>График приема посетителей в учреждении по вопросу исполнения Государственной услуги: | Отклонений от нормативных параметров нет |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>Понедельник 9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Вторник 9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Среда 9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Четверг 9.00 – 18.00<br/>(перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Пятница 9.00 – 17.00<br/>(перерыв 13.00-13.40)</p> <p>суббота, воскресенье — выходные дни.</p> <p>Адрес официального сайта учреждения в сети Интернет, содержащего информацию об исполнении Государственной услуги,<br/> <a href="http://www.kubpatriot.ru">www.kubpatriot.ru</a>,<br/> <a href="mailto:kkcvpridpm@mail.ru">e-mail:kkcvpridpm@mail.ru</a></p> <p>Здание, в котором располагается учреждение, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации: наименование государственного учреждения; место нахождения и юридический адрес, режим работы.</p> <p>На официальном сайте Учреждения в сети Интернет в обязательном порядке должна быть размещена следующая информация об оказании государственной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;</li> <li>- текст Порядка оказания государственной услуги;</li> <li>- перечни документов, необходимые для получения Государственной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;</li> <li>- образцы оформления документов, необходимых для предоставления Государственной услуги;</li> </ul> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>- основания отказа в предоставлении государственной услуги.</p> <p>Прием заявителей для оказания Государственной услуги осуществляется согласно графику работы учреждения.</p> <p>Основанием для отказа в предоставлении Государственной услуги является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие или неполное предоставление пакета документов, необходимого для оказания Государственной услуги;</li> <li>- ликвидация и реорганизация учреждения;</li> <li>- исключение Государственной услуги из ведомственного перечня услуг;</li> <li>- обращение лица, не относящегося к категории заявителей, имеющих право на предоставление Государственной услуги;</li> <li>- обращение заявителя за предоставлением Государственной услуги, не предоставляемой Центром;</li> <li>- запрос и документы, поданные в электронной форме, подписаны с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю;</li> <li>- иные основания, указанные в нормативно-правовых актах.</li> </ul> <p>Предоставление Государственной услуги может быть приостановлено или отменено в случае возникновения чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массовых беспорядков, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан.</p> <p>Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче документов для предоставления Государственной услуги не должно превышать 15 минут.</p> <p>Максимальное время ожидания заявителя в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.</p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги</p> | <p>Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», помещения должны удовлетворять следующим требованиям:<br/>помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения;<br/>рабочие места работников, оказывающих государственную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются расходные материалы, бумага, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по консультированию и регистрации представленных заявлений).<br/>Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.<br/>Для ожидания заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями.</p> | <p>Отклонений от нормативных параметров нет</p> |
| <p>Требования к порядку информирования об оказании государственной услуги</p>            | <p>Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:<br/>- о местонахождении учреждения, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приема посетителей (прием в день обращения, в порядке очереди);<br/>- о перечне документов, необходимых для получения услуги;<br/>- о порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков;<br/>- о процедурах получения услуги;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Отклонений от нормативных параметров нет</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>- о сроке оказания услуги;</p> <p>- другая информация в соответствии с Порядком предоставления Государственной услуги.</p> <p>Информация о порядке предоставления Государственной услуги выдается:</p> <p>- непосредственно в Центре;</p> <p>- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;</p> <p>- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).</p> <p>Заявители, подавшие в установленном порядке документы на предоставление Государственной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами о сроках рассмотрения документов.</p> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

По итогам оценки фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, отклонений от нормативных параметров не выявлено.

Рисунок 2.3 – Общий показатель удовлетворенности



По результатам проведения мониторинга, оценки специфических параметров качества и доступности государственных услуг, оказываемых Учреждением, можно сделать вывод о том, что государственные услуги

предоставляется сотрудниками Учреждения в полном соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление данных государственных услуг.

Получателями государственных услуг подтвержден достаточный уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных услуг.

Проблем предоставления государственных услуг, непосредственно связанных с издержками на их получение, выявлено не было.

Заместитель руководителя учреждения

 И.В. Лехов