

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
министра образования
Белгородской области

А.А. Мухартов

«30» сентября 2025 г.

**Аналитический отчет по результатам
сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
за III квартал 2025 г.**

Министерством образования Белгородской области (далее – Министерство) в соответствии с приказом министерства образования Белгородской области от 04 августа 2025 года № 1840 «Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) министерства образования Белгородской области» организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов всеми группами процессов ведомства (далее – оценка удовлетворенности).

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 30 сентября 2025 года.

Приложение № 1 к Отчету: «Данные по показателям удовлетворенности в разрезе каждой группы процессов».

Приложение № 2 к Отчету: «Свод результатов анализа поступившей негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов («болевые точки»).

I. Предоставление услуг

Сбор и анализ данных проводился по услугам, предоставляемым Министерством:

– Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области;

– Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области;

– Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;

– Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего

образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Белгородской области.

1. Способы сбора данных и описание респондентов.

Оценка удовлетворенности клиентов по услугам Министерства проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам) в местах предоставления услуг.

1.1. Оценка удовлетворенности клиентов по услуге «Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области» проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте областного государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Белгородский институт развития образования», а также были разосланы адресно 95 получателям Услуги.

Ссылка на анкету: <https://beliro.ru/attestacziya-pedagogicheskix-rabotnikov/>.

Ссылка на графическое представление результатов анализа: https://beliro.ru/uploads/attachedfiles/50/analiz-rezultatov-za-3-kvartal-2025-g_08-10-2025_14-48-45.pdf.

По состоянию на 30 сентября 2025 года получены 138 заполненных анкет от педагогических работников образовательных организаций, прошедших аттестацию в целях установления квалификационных категорий с июля по сентябрь 2025 года.

1.2. Оценка удовлетворенности клиентов по услуге «Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области» проводилась посредством письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые предоставлялись в распечатанном виде по окончании обучения.

По состоянию на 30 сентября 2025 года получены 79 заполненных анкет от педагогических работников образовательных организаций, прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам с июля по сентябрь 2025 года.

1.3. Оценка удовлетворенности клиентов по услуге «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» проводилась посредством электронного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на сайте ОГБУ «БелРЦОКО».

Ссылка на анкету: <https://forms.yandex.ru/u/67d1743402848f7d33fa93fa/>.

Ссылка на графическое представление результатов анализа:
https://belrcoko.ru/Doc/%D0%91%D0%B5%D0%BB%D0%A0%D0%A6%D0%9E%D0%9A%D0%9E_%D1%81%D0%B1%D0%BE%D1%80%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D1%81%D0%B2%D1%8F%D0%B7%D0%B8%203%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BB.docx.

По состоянию на 30 сентября 2025 года получены 17 заполненных анкет от получателей услуги с июля по сентябрь 2025 года.

1.4. Оценка удовлетворенности клиентов по услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Белгородской области» проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), которые размещены на официальном сайте Министерства.

Ссылка на анкету:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBNvq4dZXOY0V6m5N7jmL5zBhyI-Nczcy8qoK7JBauTrPcDg/viewform>.

В отчетный период по факту оказания государственной услуги Заявители не обращались, респонденты для сбора обратной связи отсутствуют.

2. Удовлетворенность клиентов предоставлением государственной услуги.

В анкетировании удовлетворенности клиентов в рамках предоставления услуг приняло участие 234 респондента. Декомпозиция услуг представлена ниже.

2.1. Удовлетворенность клиентов по услуге «Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- 135 респондентов (97,8%) удовлетворены степенью предоставления услуги;
- 130 респондентов (94,2%) удовлетворены возможностью получить результат предоставления услуги в электронном виде;
- 126 респондентов (91,3%) удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления о предоставлении услуги.

Уровень удовлетворенности услуги в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 117 респондентов (84,8% опрошенных), оценку в 1,2 и 3 баллов выбрали 21 респондент (15,2% опрошенных).

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления Услуги:

- прием, регистрация запроса – 127 чел. (92%);
- рассмотрение заявления и дополнительных документов – 119 чел. (86,2%);
- предоставление результата услуги – 125 чел. (90,6%).

Также 132 респондента (95,7%) удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке проведения процедуры аттестации, сроках аттестации, сроках экспертизы, результатах аттестации. 110 респондентов (79,7%) удовлетворены информационной, методической и консультационной поддержкой, оказываемой специалистами центра сопровождения аттестации педагогических и руководящих работников ОГАОУ ДПО «БелИРО».

2.2. Удовлетворенность клиентов по услуге «Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- 72 респондента (91,1%) удовлетворены уровнем предоставления услуги;
- 73 респондентов (92,4%) удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления о предоставлении услуги;
- 75 респондентов (94,9%) удовлетворены возможностью получить результат предоставления услуги в электронном виде.

Уровень удовлетворенности предоставлением услуги в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 97,9% опрошенных респондентов. При этом уровень в 1 и 2 балла никем не был выбран.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги:

- установленными сроками и формой предоставления услуги – 70 респондентов (88,6%);
- взаимодействием с техподдержкой при получении услуги – 71 респондентов (89,9%);
- оперативностью предоставления результата по итогам оказания услуги – 76 респондентов (96,2%).

Также 72 респондента (91,1%) удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги – сроках обучения, форме и сроках проведения итоговой аттестации, результатах обучения. 74 респондента (93,7%) удовлетворены информационной и консультационной поддержкой, оказываемой сотрудниками центра организации и сопровождения образовательной деятельности ОГАОУ ДПО «БелИРО».

2.3. Удовлетворенность клиентов по услуге «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что:

- 15 респондентов (88%) удовлетворены уровнем предоставления услуги;
- 14 респондентов (82%) удовлетворены удобством получения услуги;
- 17 респондентов (100%) удовлетворены скоростью предоставления услуги.

Уровень удовлетворенности предоставлением услуги в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 95% опрошенных респондентов.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги:

- установленными сроками предоставления Услуги – 17 респондентов (100%);
- удобством поиска информации при получении Услуги – 16 респондентов (94%);

2.4. Удовлетворенность клиентов по услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Белгородской области» в отчетном периоде выявить не представляется возможным вследствие отсутствия респондентов.

3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации.

3.1. По итогам проведенного анализа за III квартал 2025 года можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуги ведомства и об отсутствии негативной обратной связи («болевых точек») от внешних клиентов, возникшей у педагогических работников образовательных организаций Белгородской области при прохождении аттестации в целях установления квалификационных категорий с июля по сентябрь 2025 года.

3.2. По итогам проведенного анализа за III квартал 2025 года можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуги ведомства и об отсутствии негативной обратной связи («болевых точек») от внешних клиентов, возникшей у педагогических работников образовательных организаций Белгородской области при прохождении обучения по дополнительным профессиональным программам с июля по сентябрь 2025 года.

3.3. По итогам проведенного анализа за III квартал 2025 года можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуги ведомства.

3.4. По итогам проведенного анализа за III квартал 2025 года выводы от удовлетворенности клиентов по услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Белгородской области» сделать не возможно вследствие отсутствия респондентов.

II. Предоставление мер поддержки.

Сбор и анализ данных проводился по мерам поддержки, предоставляемым Министерством:

– Ежемесячная денежная выплата неработающим пенсионерам – педагогам государственных и муниципальных образовательных организаций Белгородской области, прекратившим педагогическую деятельность после назначения им пенсии (независимо от вида пенсии) и имеющим государственные награды – почетные звания в сфере образования.

1. Способы сбора данных и описание респондентов.

Оценка удовлетворенности клиентов по услугам Министерства проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам).

1.1. Оценка удовлетворенности клиентов по предоставлению меры поддержки «Ежемесячная денежная выплата неработающим пенсионерам – педагогам государственных и муниципальных образовательных организаций Белгородской области, прекратившим педагогическую деятельность после назначения им пенсии (независимо от вида пенсии) и имеющим государственные награды – почетные звания в сфере образования» за III квартал 2025 года проводилась посредством онлайн-опроса внешних клиентов по формам инструментариев (анкетам) с использованием куар-кода на алгоритме подачи заявлений, размещенном на сайте Министерства и в печатных формах.

Ссылка на анкету: <https://forms.yandex.ru/u/6827561fe010dbaed3544842/>.

По состоянию на 30 сентября 2025 года получены 5 заполненных анкет от внешних клиентов, обратившихся за предоставлением меры поддержки с августа по сентябрь 2025 года.

2. Удовлетворенность клиентов предоставлением меры поддержки.

В анкетировании удовлетворенности клиентов в рамках предоставления мер поддержки приняло участие 5 респондентов. Декомпозиция мер поддержки представлена ниже.

2.1. Удовлетворенность клиентов по предоставлению меры поддержки «Ежемесячная денежная выплата неработающим пенсионерам – педагогам государственных и муниципальных образовательных организаций Белгородской области, прекратившим педагогическую деятельность после назначения им пенсии (независимо от вида пенсии) и имеющим государственные награды – почетные звания в сфере образования» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

– 5 респондентов (100%) указали на отсутствие проблем при рассмотрении заявления;

– 5 респондентов (100%) отмечают понятность и удобство при подготовке заявления.;

Уровень удовлетворенности предоставлением услуги в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем

показателям удовлетворенности выбрали 100% опрошенных респондентов. При этом уровень в 1, 2 и 3 балла никем не был выбран.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги:

- установленными сроками и формой предоставления меры поддержки – 5 респондентов (100%);
- оперативностью предоставления результата по итогам предоставления меры поддержки – 5 респондентов (100%).

3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации.

3.1. По итогам проведенного анализа за III квартал 2025 года можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов качеством предоставления меры поддержки ведомства и об отсутствии негативной обратной связи («болевых точек») от внешних клиентов с июля по сентябрь 2025 года.

III. Внутриведомственные процессы.

Сбор и анализ данных проводился по процессам, предоставляемым Министерством:

- Рассмотрение обращения и запросов;
- Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области;
- Направление в служебную командировку;
- Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям;
- Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц.

1. Способы сбора данных и описание респондентов.

Оценка удовлетворенности клиентов по процессам Министерства проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам) по месту работы.

1.1. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Рассмотрение обращения и запросов» проводилась посредством письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые предоставлялись в распечатанном виде по окончании процесса.

Анкета была предоставлена 9 респондентам.

1.2. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области» проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), которая размещена на официальном сайте Министерства.

Ссылка на анкету:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBNvq4dZXOY0V6m5N7jmL5zBhyI-Nczcy8qoK7JBauTrPcDg/viewform>

В анкетировании приняли участие 23 респондента.

1.3. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Направление в служебную командировку» проводилась посредством письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые предоставлялись в распечатанном виде.

По состоянию на 26 сентября 2025 года получены 9 анкет, заполненных государственными служащими министерства образования белгородской области.

1.4. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям» проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте Министерства.

Ссылка на анкету: <https://obr.belregion.ru/anketirovanie-po-klientocentrichnosti/>.

Ссылка на графическое представление результатов анализа: <https://obr.belregion.ru/rezultaty-sbora-obratnoj-svyazi/>.

Анкета была пройдена 267 руководителями организаций отдыха детей и их оздоровления.

1.5. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц» проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте Министерства.

Ссылка на анкету: <https://obr.belregion.ru/anketirovanie-po-klientocentrichnosti/>.

Ссылка на графическое представление результатов анализа: <https://obr.belregion.ru/rezultaty-sbora-obratnoj-svyazi/>.

Анкета была пройдена 327 руководителями организаций отдыха детей и их оздоровления.

2. Удовлетворенность клиентов внутриведомственными процессами.

2.1. Удовлетворенность клиентов по процессу «Рассмотрение обращения и запросов» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

– 9 респондентов (100%) удовлетворены процессом;

Уровень удовлетворенности процессом в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 100% опрошенных респондентов. При этом уровень в 1, 2 и 3 балла никем не был выбран.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено следующими процессами:

– Понятность и удобство подачи обращения (запроса) – 9 респондентов (100%);
– Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса) – 9 респондентов.

2.2. Удовлетворенность клиентов по процессу «Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

– 23 респондента (100%) удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа исполнительной власти.

Уровень удовлетворенности процессом в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 100% опрошенных респондентов. При этом уровень в 1, 2 и 3 балла никем не был выбран.

2.3. Удовлетворенность клиентов по процессу «Направление в служебную командировку» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

– 9 респондентов (100%) удовлетворены процессом направления в служебную командировку;

– 8 респондентов (90%) удовлетворены оптимальностью разработанного регламента предоставления процесса;

– 9 респондентов (100%) удовлетворены возможностью получить разработанные документы в электронном виде;

– 9 респондентов (100%) удовлетворены процессом сдачи авансового отчета.

Уровень удовлетворенности предоставлением Услуги в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 100% опрошенных респондентов. При этом уровень в 1, 2 и 3 балла никем не был выбран.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления Услуги.

2.4. Удовлетворенность клиентов по процессу «Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

– Респонденты указали на отсутствие проблем при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований.

– Респонденты отмечают, что удовлетворены способом подачи заявлений на проведение профилактического визита и консультирования по региональному государственному контролю (надзору).

Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 232 респондента (86,9% опрошенных), оценку в 3 балла выбрали 13 респондентов (4,9% опрошенных), оценку в 1 и 2 балла выбрали 2 респондента (0,7% опрошенных).

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления государственной услуги

2.5. Удовлетворенность клиентов по процессу «Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

– Большинство респондентов указали на отсутствие обжалований решений, действия (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц (94,8% опрошенных).

– Респонденты отмечают, что все скорее удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий (84,7% опрошенных).

Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 299 респондентов (91,4% опрошенных), оценку в 3 балла выбрали 12 респондентов (3,7% опрошенных), оценку в 1 и 2 балла выбрали 4 респондента (1,2% опрошенных).

Большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления государственной услуги.

3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации.

По итогам проведенной в III квартале 2025 года оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) проблемных процессов не выявлено, проведение реинжиниринга не требуется.

Приложение № 1
к аналитическому отчету
по результатам сбора и анализа обратной
связи (от внешних и внутренних
клиентов) за III квартал 2025 г.

Данные по показателям удовлетворенности в разрезе каждой группы процессов

Наименование	Показатель	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балла	Проблемы ("боли")
Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области	На сколько Вы удовлетворены услугой, которая была Вам предоставлена?	135/97,8	3/2,2	0/0	0/0	0/0	–
	На сколько Вы удовлетворены работой портала Госуслуги (мобильного приложения портала Госуслуг)?	129/93,5	7/5	2/1,5	0/0	0/0	–
	На сколько легко для Вас было пройти процедуру аттестации?	102/73,9	28/20,3	7/5,1	1/0,7	0/0	–

	На сколько Вы удовлетворены полнотой и удобством подачи заявления о предоставлении государственной услуги?	126/91,3	11/8	1/0,7	0/0	0/0	—
	На сколько Вы удовлетворены информированием о статусе предоставления услуги?	127/92	10/7,3	1/0,7	0/0	0/0	—
	На сколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению документов при подаче заявления?	119/86,2	14/10,1	4/3	1/0,7	0/0	—
	На сколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата при предоставлении государственной услуги?	125/90,5	11/8	2/1,5	0/0	0/0	—

	На сколько Вы удовлетворены возможностью получить результат предоставления государственной услуги в электронном виде?	130/94,2	8/5,8	0/0	0/0	0/0	—
Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области	Насколько Вы удовлетворены услугой, которая была Вам предоставлена?	72/91,1	5/6,4	2/2,5	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены работой сайта организации, оказывавшей услугу?	69/87,3	7/8,9	3/3,8	0/0	0/0	—
	Насколько легко или тяжело для Вас было пройти обучение?	74/93,6	4/5,1	1/1,3	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления о предоставлении услуги?	73/92,4	4/5,1	2/2,5	0/0	0/0	—

	Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе услуги?	75/94,9	3/3,8	1/1,3	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению услуги документов?	73/92,4	6/7,6	0/0	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата по итогам предоставления услуги?	76/96,2	2/2,5	1/1,3	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены возможностью получить результат предоставления услуги в электронном виде?	75/94,9	4/5,1	0/0	0/0	0/0	—
Предоставление информации о порядке проведения государственной услуги	Удовлетворенность предоставлением государственной услуги	15/88	1/6	1/6	—	—	—

(итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена	Удобство получения государственной услуги	14/82	1/6	2/12	—	—	—
	Скорость предоставления услуги	17/100	—	—	—	—	—
	Удобство поиска информации	16/94	1/6	—	—	—	—
Обеспечения доступа к информации о деятельности	Объем публикуемой информации на сайте министерства образования в тематических разделах	12	4	2	—	—	—
	Осведомленность граждан о своих правах (в	12	3	2	4	—	—

Государственный контроль (надзор)	Оценка результативности и эффективности контрольных (надзорных) органов	269	33	12	1	1	–
	Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям	214	26	13	1	1	–
Рассмотрение обращений и запросов	Прием и регистрация обращений и запросов	9	0	0	0	0	–
	Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов	9	0	0	0	0	–
	Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит	9	0	0	0	0	–

	решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции)								
	Уведомление о переадресации обращения по компетенции	9	0	0	0	0	0	0	—
	Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них	9	0	0	0	0	0	0	—
	Личный прием граждан	9	0	0	0	0	0	0	—
	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	9	0	0	0	0	0	0	—
	Размещение информации о деятельности федерального органа исполнительной власти	23	0	0	0	0	0	0	—
Обеспечения доступа к информации о деятельности	Предоставления информации о деятельности	23	0	0	0	0	0	0	—

	федерального органа исполнительной власти по запросам								
Организация отношений с внутренним клиентом	Насколько Вы удовлетворены процессом, который был Вам предоставлен?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством заполнения шаблона приказа?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены оптимальностью разработанного регламента предоставления процесса?	8/90	1/10	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством разработанной памятки?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—
	Насколько Вы удовлетворены возможностью	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—

	получить разработанные документы в электронном виде?								
	Стало ли вам легче покупать проездные билеты, после изучения памятки?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—
	Стало ли вам проще выбирать категорию гостиничного номера, после изучения памятки?	8/90	1/10	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—
	Остались ли у вас трудности при сдаче авансового отчета, после изучения регламента?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	—