

Государственная
регистрация
от 22.08.2025
№ 1211

**МИНИСТЕРСТВО
образования Красноярского края**

П Р И К А З

22.08.2025

г. Красноярск

№ 52-11-04

О внесении изменений в приказ министерства образования Красноярского края от 25.10.2023 № 53-11-04 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по установлению опеки, попечительства (в том числе предварительной опеки и попечительства), освобождению опекуна (попечителя) от исполнения своих обязанностей в отношении несовершеннолетних граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан», Законом Красноярского края от 20.12.2007 № 4-1089 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов, муниципальных округов и городских округов края государственными полномочиями по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству», постановлением Правительства Красноярского края от 14.03.2012 № 93-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Красноярского края, случаев и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг, разработанных органами исполнительной власти Красноярского края», подпунктом 2 пункта 1.1, подпунктами 3 и 8 пункта 3.1, пунктами 3.71, 3.78 и подпунктом 2 пункта 4.3 Положения о министерстве образования Красноярского края, утвержденного постановлением Правительства Красноярского края от 27.12.2013 № 706-п, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ министерства образования Красноярского края от 25.10.2023 № 53-11-04 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по установлению опеки, попечительства (в том числе предварительной опеки и попечительства), освобождению опекуна (попечителя) от исполнения своих обязанностей в отношении несовершеннолетних граждан» следующие изменения:

в пункте 2 слова «на заместителя министра образования Красноярского края О.Н. Никитину» заменить словами «на первого заместителя министра образования Красноярского края Н.В. Анохину»;

в Административном регламенте предоставления государственной услуги по установлению опеки, попечительства (в том числе предварительной опеки и попечительства), освобождению опекуна (попечителя) от исполнения своих обязанностей в отношении несовершеннолетних граждан:

пункт 167 дополнить абзацами следующего содержания:

«ОМСУ ежегодно не реже одного раза в три года проверяют государственную услугу (подуслугу) на соответствие потребностям Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 и при необходимости проводят реинжиниринг государственной услуги (подуслуги).

Система обратной связи включает: прием (сбор), агрегацию, обработку и анализ ОМСУ субъективных данных, полученных от Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 в устной и письменной форме, при следующих формах взаимодействия:

- предоставление государственной услуги (подуслуги);
- профилактика нарушений обязательных требований;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о предоставлении государственной услуги (подуслуги).

Для получения репрезентативной и достоверной информации опросы Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 проводятся с соблюдением принципов анонимности.

Собираемая в рамках системы обратной связи информация о предоставлении государственной услуги (подуслуги) носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 о качестве государственной услуги (подуслуги), поступающие обращения и жалобы, а также данные социологических исследований.

Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн или онлайн-опросов, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей.

Сбор информации от Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 проводится по следующим объективным метрикам:

- количество обратившихся посредством всех средств связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины, побудившие к отклику;
- количество откликов по конкретной тематике;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа Заявителю № 1, Заявителю № 2, Заявителю № 3, Заявителю № 4);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за конкретный период);

количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за конкретный период).

Обработка и анализ поступающей от Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 информации о предоставлении государственной услуги (подуслуги), а также учет и хранение информации, полученной по результатам сбора обратной связи, осуществляются ОМСУ.

При проведении анализа удовлетворенности Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 предоставлением государственной услуги (подуслуги) выявляются:

потребности Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4;

оценка Заявителем № 1, Заявителем № 2, Заявителем № 3, Заявителем № 4 административных процедур при предоставлении государственной услуги (подуслуги) (доступность, понятность и удобство, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.);

предложения по развитию и совершенствованию предоставления государственной услуги (подуслуги);

оценка эффективности деятельности ОМСУ.

По результатам анализа полученной информации ОМСУ определяется очередность проведения реинжиниринга соответствующих процессов предоставления государственной услуги (подуслуги).

Результаты анализа удовлетворенности Заявителя № 1, Заявителя № 2, Заявителя № 3, Заявителя № 4 предоставлением государственной услуги (подуслуги) используются для ее совершенствования в части повышения качества клиентского опыта, в том числе:

доработки процессов предоставления государственной услуги (подуслуги);

создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем министерства;

подготовки предложений об изменении нормативного правового регулирования порядка предоставления государственной услуги (подуслуги)».

2. Опубликовать приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации Красноярского края» (www.zakon.krskstate.ru) и разместить в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства образования Красноярского края (www.krao.ru).

3. Приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Заместитель министра образования
Красноярского края



Т.А. Гридасова