

О мониторинге качества оказания приоритетных государственных услуг в электронном виде



Министерство экономического развития
Российской Федерации

Минэкономразвития России

Пак Олег Борисович,
заместитель директора департамента государственного
регулирования в экономике

Москва, 24 февраля 2012 г.

Цель

- Повышение качества и удобства предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу за счет использования информационных технологий

Задачи

- Повышение открытости и доступности государственных и муниципальных услуг;
- Использование межведомственного взаимодействия при предоставлении услуг;
- **Перевод услуг в электронный вид**



Правовые основы

Распоряжение Правительства РФ «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» от 17.10.2009 № 1555-р

- Перечень 74 приоритетных федеральных услуг, ответственные органы
- Определено содержание этапов перевода услуг в электронный вид и сроки реализации этапов
- Сроки по переводу на I-IV этапы истекли для 65 услуг из 74 в январе 2012 года.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.10. № 210-ФЗ

- Возможность получения услуги в электронном виде
- Оптимизация процедур предоставления услуг, в том числе с использованием ИКТ
- Создание Единого портала услуг, а также реестров услуг, в том числе региональных

Постановление Правительства РФ «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» от 24 октября 2011 г. № 861

- Утратило силу Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. N 478
- Утвержден перечень сведений о государственной (муниципальной) услуге, подлежащих размещению в Федеральном реестре и на Едином портале
- Минэкономразвития России: обязанность осуществлять функцию мониторинга и анализа сведений об услугах (функциях), размещенных в Федеральном реестре

Распоряжение Правительства РФ «О внесении изменений в распоряжения Правительства Российской Федерации» от 28 декабря 2011 г. № 2415-р

- Минэкономразвития России: мониторинг выполнения распоряжения.



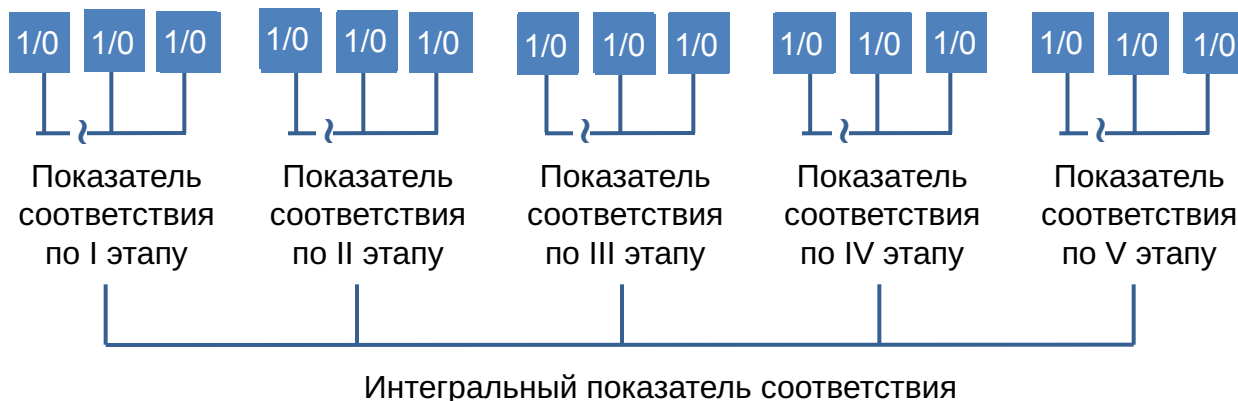
Методика мониторинга

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ МОНИТОРИНГА

- ✓ Требования законодательства к составу сведений об услугах, подлежащих размещению в Федеральном реестре и на Едином портале
- ✓ Законодательно обоснованные ожидания получателей услуг

МЕТОДИКА МОНИТОРИНГА

- ✓ Построение эталонной модели «как должно быть» по каждому этапу перевода услуг
- ✓ Сопоставление фактического состояния с эталонной моделью



НА ВЫХОДЕ МОНИТОРИНГА

- ✓ Показатель соответствия каждому из этапов, которые на момент проведения мониторинга должны быть реализованы в отношении данной услуги (% выполненных требований по этапу).
- ✓ Интегральный показатель соответствия (% выполненных требований по всем этапам).
- ✓ Оценка соблюдения сроков перевода (да или нет).



Оценка соответствия услуги I этапу

1 Информация о государственных услугах доступна в сети Интернет на Едином портале.

Реализованы сервисы поиска (по региону, тематике и т.д.)

Перечень индикаторов основан на перечне сведений, подлежащих публикации на Едином портале в соответствии с постановлением Правительства РФ № 861

Пример

Постановление Правительства РФ № 861, Приложение 1, Перечень сведений о государственной или муниципальной услуге (функции)....:

...

13. Основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации).

...

Пример индикатора методики:

«Основания для отказа»: 1 – перечень оснований имеется, 0 – перечень оснований отсутствует.

Продление срока действия лицензии

Ответственный орган [Федеральная служба по надзору в сфере транспорта](#) (Ространснадзор)

Отказ в продлении
срока действия
лицензии



Срок оказания услуги	Документы по результату	Способы получения документа	Основания для отказа	Документы при отказе	Порядок
14	15	16	17	18	19
1	1	1	1	1	1
1	1	1	0	x	1



Оценка соответствия услуги II этапу

2

Доступны все необходимые формы: заявлений, анкет, бланков платёжных документов.

Формы можно заполнить, распечатать, сохранить.

Перечень индикаторов основан на:

- требования постановления Правительства РФ № 861 о размещении на Едином портале форм документов
- требования ФЗ №210 о доступности обращения за предоставлением услуг

Пример

Примеры индикаторов методики:

- «Образец» - может быть представлен в любом виде - 1/0
- «Шаблон/бланк» - бланк для заполнения в бумажном или электронном виде - 1/0
- «Электронная форма» - бланк для заполнения в электронном виде - 1/0
- «Формат электронной формы» - формат допускает работу с формой без установки специального ПО - 1/0

Получение паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения 14-летнего возраста

Ответственный орган [Федеральная миграционная служба \(ФМС России\)](#)

Получатели услуги — Гражданин Российской Федерации

Необходимые документы

1. Заявление о выдаче (замене) паспорта (оригинал, 1 шт.)



[Образец](#)



[Шаблон](#)

1. <u>Иванов Иван</u>	фамилия
2. _____	3. _____
число, месяц, год рождения	
республика (по существовавшему административно-территориальному делению)	
5. Семейное положение _____	если состоите в браке, указать (
муна, какому органам ЗАГС	
6. Фамилия имя отчество отца и матери	



Оценка соответствия услуги III этапу

3

Реализована он-лайн подача полного пакета документов для получения услуги.

Подача документов «запускает» предоставление услуги.

Перечень индикаторов основана:

- требования постановления Правительства РФ № 861 о размещении на Едином портале форм документов
- требования ФЗ №210 о доступности обращения за предоставлением услуг

Пример

Примеры индикаторов методики:

- «Интерфейс в личном кабинете» - наличие кнопки подачи заявления через личный кабинет - 1/0
- «Интерфейс на странице» - наличие кнопки подачи заявления со странице с информацией по под услуге - 1/0
- «Базовая работоспособность кнопки» - кнопка работает и открывает интерфейс для подачи заявления - 1/0
- «Образец заполнения формы» - присутствует образец заполнения формы подачи заявления - 1/0

The screenshot shows a web page for the online service of applying for a passport. The main heading is "Получение загранпаспорта гражданином Российской Федерации, достигшим возраста 18 лет". Below it, the responsible organ is listed as "Федеральная миграционная служба (ФМС России)". There is a "Печать" (Print) button in the top right. On the right side, there is a sidebar with the title "ОНЛАЙН-УСЛУГА". Inside this sidebar, there is a green button labeled "Подать заявление" (Submit application), which is circled in red. Below this button are two other items: "Информация об услуге" (Information about the service) and "Нормативно-правовые акты" (Normative and legal acts).



Оценка соответствия услуги IV этапу

4 Заявитель может осуществлять удалённый мониторинг хода предоставления услуги.

Перечень индикаторов основан на:

- законодательно обоснованные ожидания получателей услуг
- требования ФЗ №210 о доступности обращения за предоставлением услуг

Пример

Примеры индикаторов методики:

- «Уведомление о принятии к рассмотрению» - получение уведомления о принятии заявления к рассмотрению - 1/0
- «Уведомление об отказе и ошибках» - уведомление при подаче тестового пакета документов - 1/0
- «Перечень необходимых шагов для исправления» - рекомендации по исправлению в уведомлении - 1/0
- «Консультирование по ошибкам» - уведомление содержит контактные данные лица для получения консультации - 1/0

Индикатор	0	0	0	0	0
Уведомление о принятии к рассмотрению	x	0	0	0	0
Уведомление об отказе и ошибках	x	0	0	0	0
Перечень необходимых шагов для исправления	x	0	0	1	0
Консультирование по ошибкам	x	0	0	0	0
Подача пакета документов	x	0	0	0	0
Комментарий к пакету документов	x	0	0	0	0

От system@gosuslugi.ru

Тема: Статус Вашего заявления № 23007922 обновился

Кому: vnegorodov@yandex.ru

16.12.2011 15:04

Другие действия

Здравствуйте, Негородов Виталий Станиславович!

Статус Вашего заявления №23007922 обновился :

"Ваше заявление возвращено по причине не заполнения всех обязательных реквизитов. Сведения о трудовой деятельности заполняются с указанием должности. В Вашем заявлении не указана должность в ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ". Внесите изменения и заново подайте заявление. **Телефон горячей линии: 8-915-331-24-18.**"

Для отслеживания состояния заявления перейдите по [ссылке](#).



Оценка соответствия услуги V этапу

5

Заявитель может осуществить ВСЕ действия для получения услуги удалённо.

Реализована удалённая оплата пошлин.

Перечень индикаторов основан на:

- законодательно обоснованные ожидания получателей услуг
- требования ФЗ №210 о доступности обращения за предоставлением услуг

Пример

Примеры индикаторов методики:

- «Отсутствие необходимости личной явки для подачи заявления» - 1/0
- «Информирование о результате» - получено уведомление о результате оказания услуги - 1/0
- «Режим работы для получения результата» - получена информация о режиме работы органа власти - 1/0
- «Результат предоставлен в электронном виде» - если такое не противоречит законодательству - 1/0

	Отсутствие необходимости личной явки для подачи заявления	Информирование о результате оказания услуги	Информация о режиме работы органа власти	Результат предоставлен в электронном виде		
0	x	0	x	0	0	
0	x	0	x	0	0	
0	x	1	x	1	0	
0	x	0	x	0	0	
0	x	0	x	0	0	

От: Служба поддержки ЕПГУ <no_reply@gosuslugi.ru>
Тема: Статус Вашего заявления № 23085817 обновился
Кому:
Метки: **Важное**
03.02.2012 17:42
Другие действия +

Здравствуйте

Статус Вашего заявления №23085817 обновился:

"Готово. **ПОЛУЧИТЕ ЗАГРАНПАСПОРТ КАБ. №13 ВТ 14.00-18.00 ЧТ 14.00-18.00 ПТ 09.00-13.00 СБ 09.00-13.00** ТЕЛЕФОН ДЛЯ СПРАВОК 8-915-331-24-18 При себе иметь : паспорт гражданина РФ, ранее выданный заграничный паспорт с не истекшим сроком действия (в случае его наличия), оригинал свидетельства о рождении при получении паспорта на ребенка до 14 лет, после 14 лет паспорт несовершеннолетнего гражданина РФ. "

Для отслеживания состояния заявления перейдите по [ссылке](#).

С уважением,
Служба поддержки пользователей
Единого портала государственных и муниципальных услуг
8 (800) 100 70 10



Оценка доступности услуг

Навигационная доступность

+

Поисковая доступность

На выходе:

- ✓ Оценка возможности обнаружить и воспользоваться опубликованной информацией об услуге или интерфейсами удаленного взаимодействия

Пример

Индикатор методики:

▪ «Тематический рубрикатор» - 1/0

Страница	Поиск через интернет	Внутренний поиск	Тематический рубрикатор	Ведомственный рубрикатор	Даталедеремя	Трудод
02	03	04	05	06	07	
0	1	0	0	0	50	



По категориям → Гражданство, регистрация, визы → Получение паспорта →

Получение паспорта

Выдача и замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

- Выдача паспорта гражданина Российской Федерации в случае утраты (хищения) паспорта
- Получение паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения 14-летнего возраста
- Получение паспорта гражданина Российской Федерации в случае приобретения гражданства Российской Федерации



Приоритетные федеральные услуги на Едином портале

Общее количество приоритетных услуг согласно Распоряжению №1555-р	74 услуги	
Опубликовано на Едином портале	45	70
I этап, средний % выполнения требований	70%	52%
II этап, средний % выполнения требований	62%	72%
III этап, средний % выполнения требований	-	39%
III этап, переведено услуг	12 из 67	41 из 72
IV этап	-	9%**
V этап, переведено услуг	6*	8*
Доступность	76%	79%
Удовлетворенность пользователей	-	66%

* Информационные услуги и услуги типа «запись на приём»

** Срок по IV этапу наступил для 65 услуг. Мониторинг IV этапа не окончен

Рейтинг по реализации приоритетных услуг*

Наименование органа власти	Число услуг	I-III этапы	I этап	II этап	III этап	Доступность
Росстат	1	79%	64%	74%	100%	100%
Минюст России	1	76%	54%	100%	75%	75%
Минкультуры России	2	75%	53%	72%	100%	75%
МВД России	5	68%	49%	69%	86%	86%
ФМБА России	1	67%	83%	91%	28%	92%
МИД России	1	67%	47%	83%	70%	75%
ФНС России	18	62%	55%	76%	54%	74%
Минздравсоцразвития	1	60%	56%	80%	46%	100%
Роструд	1	59%	48%	83%	46%	25%
ФМС России	7	58%	53%	69%	53%	75%
Росздравнадзор	6	56%	48%	64%	57%	92%
ПФ РФ	9	55%	54%	83%	29%	82%
Роспотребнадзор	1	50%	43%	78%	29%	75%
ФТС России	1	50%	51%	83%	15%	75%
Росреестр	4	49%	48%	51%	47%	75%
Рособрнадзор	4	42%	54%	65%	6%	84%
Рослесхоз	1	41%	46%	78%	0%	75%
Роспатент	3	39%	42%	55%	20%	75%
Ространснадзор	1	39%	44%	71%	0%	75%
Минрегионразвития России	1	32%	42%	56%	0%	75%

* на февраль 2012

** оценка по IV-V этапу не включена в таблицу, так как мониторинг по этим этапам не окончен



Приоритетные услуги, не опубликованные на Едином портале

Согласно распоряжению Правительства РФ «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» от 17.10.2009 № 1555-р

№ п/п	Наименование органа власти	Наименование услуги
1	ФТС России	Осуществление таможенных операций, связанных с приемом, регистрацией, отказом в регистрации и принятием решения по выпуску таможенной декларации
2	Минпромторг России, Росздравнадзор	Лицензирование деятельности по производству лекарственных средств, предназначенных для медицинского применения (Минпромторг России, Росздравнадзор)
3	Минюст России, ФССП России	Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического или юридического лица, включая сведения о наличии исполнительного производства, сведения о наложенных ограничениях (запретах) в отношении физического или юридического лица, а также сведения о ходе исполнительного производства (Минюст России, ФССП России)
4	Минюст России, ФССП России	Подача заявления в рамках исполнительного производства об исправлении допущенных в постановлении судебного пристава описок или явных арифметических ошибок, о продлении сроков или о восстановлении пропущенных сроков в исполнительном производстве ..., а также о погашении задолженности по исполнительному производству (Минюст России, ФССП России)



Оценка удовлетворенности услугами пользователями

Анкета №1 На главной странице

ВАШЕ МНЕНИЕ

Отправить свое предложение по работе портала

[Отправить сообщение](#)

Мы хотим улучшить качество услуг, предоставляемых на портале. Просим Вас принять участие в исследовании и заполнить следующую анкету

[Заполнить анкету](#)

Заполнено 3725 анкет

- Пользовались ли Вы уже услугами портала?
 - Планируете ли Вы в будущем пользоваться услугами портала?
 - Рекомендовали бы Вы портал своим знакомым?
 - Как Вы оцениваете полезность портала?
 - Насколько удобно Вам было искать необходимую информацию?
 - Насколько полезной для Вас была информация, расположенная на портале?
- Оценка удовлетворенности: 73%**

Анкета №2 После подачи заявления

Главная → Личный кабинет → Электронные услуги → Министерство внутренних дел Российской Федерации

Временная регистрация ранее зарегистрированного автомобиля в регионе по месту пребывания

Номер заявления: 23449234. Заявка на по...

Мы хотим улучшить качество услуг, предоставляемых на портале. Просим Вас принять участие в исследовании и заполнить следующую анкету

[Заполнить анкету](#)

От: system@gosuslugi.ru
Тема: Отзыв по процессу получения государственной услуги.
Кому: vnegorodov@yandex.ru
14.01.2012 9:53
Другие действия

Здравствуйте,

Вами было подано заявление на получение государственной услуги "Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, достигшим возраста 18 лет". Предлагаем Вам сформировать отзыв по процессу получения государственной услуги в электронном виде.

[Для заполнения анкеты нажмите на ссылку **Форма анкеты**.](#)

С уважением,
Служба поддержки пользователей
Единого портала государственных и муниципальных услуг
8 (800) 100-70-10
www.gosuslugi.ru

Заполнено 3982 анкеты

- Как вы оцениваете качество онлайн услуги?
 - Насколько полный перечень материалов, необходимых для получения услуги, опубликован на портале?
 - Оцените информирование пользователя со стороны портала о ходе предоставления услуги
 - Как бы Вы оценили согласованность информации и документов, представленных на сайте с тем, что требует в ведомствах?
 - Как Вы считаете, введение электронного способа оказания услуги сократило количество необходимых визитов по месту предоставления услуги?
 - Как Вы считаете, введение электронного способа оказания услуги сократило сроки рассмотрения заявления на оказание услуги?
- Оценка удовлетворенности: 57%**

Анкета №3 После получения услуги

Заполнено 45322 анкеты

- Удобно ли Вам было пользоваться возможностями Единого Портала для подачи заявления в электронном виде?
- Какие трудности у Вас возникли в процессе подачи заявления в электронном виде?
- Какие пожелания у Вас есть для улучшения качества работы портала?

Оценка удовлетворенности: 67%



Планы по переводу услуг в электронный вид, не вошедших в распоряжение №1555-р

Распоряжение Правительства РФ «О внесении изменений в распоряжения Правительства Российской Федерации» от 28 декабря 2011 г. №2415-р

Федеральным органам исполнительной власти:

- до **25 февраля 2012 г.** утвердить **планы перевода** предоставления в электронном виде государственных услуг (функций), не включенных в план перехода, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. N 1555-р,
- до **1 марта 2012 г.** - завершить размещение форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги (функции), и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде (**II этап**);
- до **1 июля 2012 г.** - обеспечить возможность представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала (**III этап**);
- до **1 января 2013 г.** - обеспечить возможность для заявителей осуществлять в электронном виде мониторинг хода предоставления государственной услуги или исполнения государственной функции (**IV этап**);
- до **1 января 2014 г.** - обеспечить возможность получения результатов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде (**V этап**).

Распоряжение №2415-р

25.12.2011

Планы перевода

25.02.2011

II этап

01.03.2011

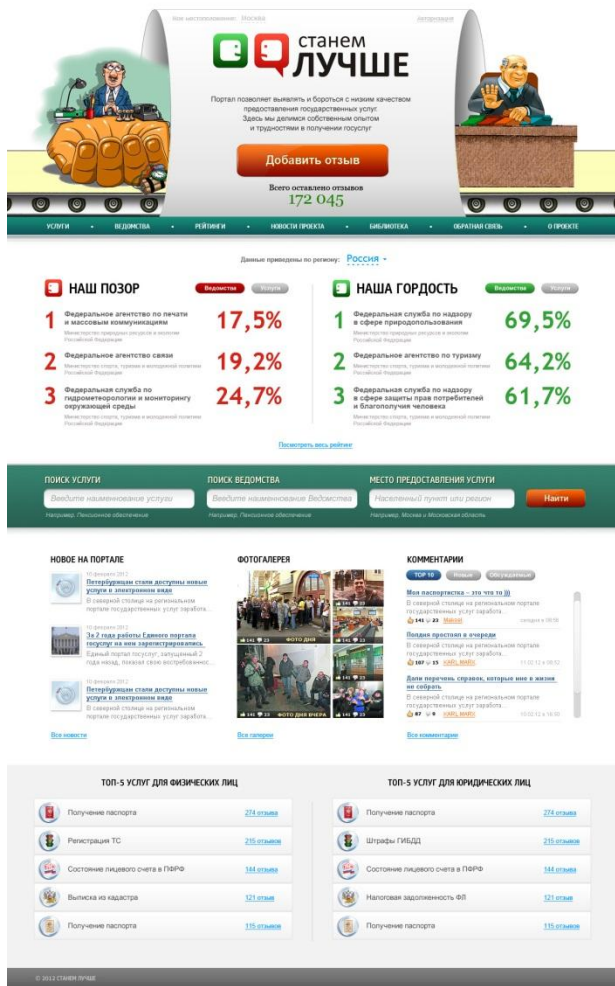
III этап

01.07.2012



Единая система мониторинга

Портал Единой системы мониторинга



✓ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОНИТОРИНГ

+ САМООБСЛЕДОВАНИЕ ВЕДОМСТВ

+ СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

+ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ

- ✓ классификация результатов оценки качества услуг
- ✓ рейтинги качества услуг в разрезе услуг, органов власти ОИВ и ОМСУ, субъектов РФ
- ✓ оценка и сравнение динамики качества предоставления госуслуг в любом разрезе
- ✓ формирование отчетных материалов по результатам оценки качества услуг