

# 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.





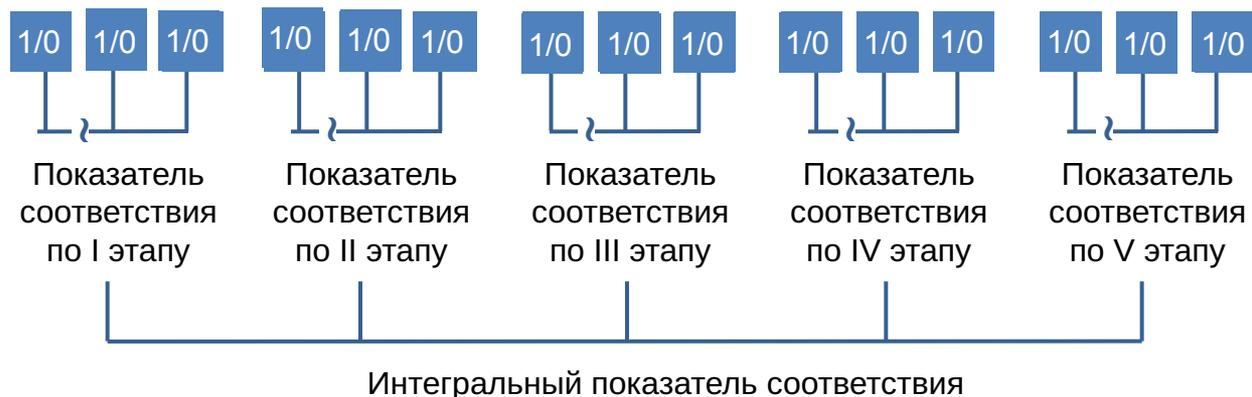
# Методика мониторинга

## 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, каинт органонт 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 obtaining a passport for Russian citizens aged 18 and over. The main heading is "Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, достигшим возраста 18 лет". Below the heading, it states the responsible organ is the Federal Migration Service (FMS of Russia). There is a "Печать" (Print) button in the top right. On the right side, there is a sidebar with the title "ОНЛАЙН-УСЛУГА". It contains a green button labeled "Подать заявление" (Submit application), which is circled in red. Below this button are two menu items: "Информация об услуге" (Information about the service) and "Нормативно-правовые акты" (Normative-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	Даталедерея	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%


2010
2012

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

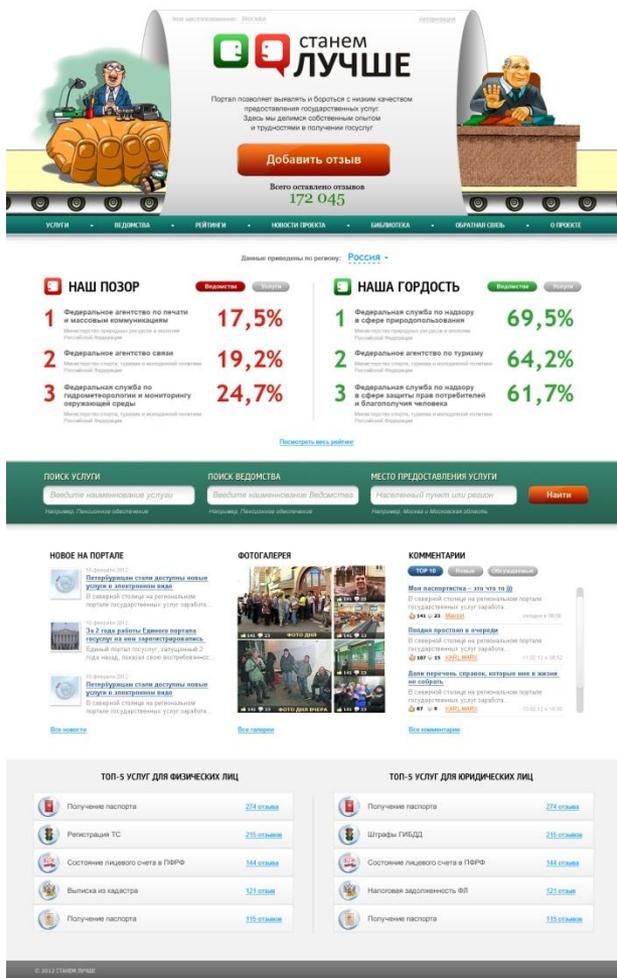
III этап

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