

Методика мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму

ОГЛАВЛЕНИЕ

Методика мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму	1
1 Общие положения	2
2 Термины, определения и сокращения	4
3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	9
4 Описание этапов проведения мониторинга.....	9
4.1. Формирование перечней федеральных и приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга	9
4.1.1 Формирование перечня федеральных услуг для проведения мониторинга	9
4.1.2 Формирование перечня приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга	11
4.2 Оценка полноты сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ и РПГУ	12
4.3 Оценка соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ, положениям административных регламентов или других НПА, регулирующих порядок предоставления услуг	12
4.4 Экспертная оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов	12
4.5 Проведение контрольных закупок электронных услуг	13
4.6 Оценка доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам (телефонный мониторинг)	14
5 Типовые действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги	15
5.1 Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	16
5.2 Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги	18
5.3 Формирование запроса	18
5.4 Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги	19
5.5 Получение сведений о ходе выполнения запроса	20
5.6 Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	21
5.7 Получение результата предоставления услуги	22
5.8 Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	23
5.9 Осуществление оценки качества предоставления услуги	23
6 Итоговые показатели мониторинга	24

1 Общие положения

Целью мониторинга является выявление типовых и частных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ, обеспечение руководителей ведомств, осуществляющих перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, информацией, необходимой для принятия управленческих решений.

Методика предназначена для оценки выполнения требований по переводу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму, установленных следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);
- постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;
- Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 09 июня 2014 г. № 991-р.

Объектом мониторинга являются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые на территории Российской Федерации (далее – услуги).

Мониторинг осуществляется во исполнение пункта 61 Плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 09 июня 2014г. № 991-р.

Мониторинг проводится в шесть этапов, каждый из которых описан в соответствующем разделе настоящей методики:

- формирование перечней федеральных и приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга;
- оценка полноты сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ и РПГУ;
- оценка соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ, положениям административных регламентов или других НПА, регулирующих порядок предоставления услуг;
- экспертная оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов;
- проведение контрольных закупок электронных услуг;
- оценка доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам.

2 Термины, определения и сокращения

Административный регламент – нормативный правовой акт федерального органа исполнительной власти или Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом», устанавливающий сроки и последовательность административных действий федерального органа исполнительной власти, Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и органа государственного внебюджетного фонда, осуществляемых по запросу физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона №210-ФЗ¹.

Бинарный индикатор – доступная наблюдению характеристика услуги. Может быть оценен как «требование выполнено» (оценка «1») или «требование не выполнено» (оценка «0»). Каждый индикатор соответствует определенному требованию, основанному на положениях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг в электронной форме, либо на законодательно обоснованных ожиданиях получателей услуг.

Ведомство – федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации или орган местного самоуправления, ответственный за предоставление федеральной, региональной или муниципальной услуги.

Входной документ – документ, который входит в перечень документов, предоставляемых заявителем при обращении за государственной или муниципальной услугой, без которого невозможно получение соответствующей услуги.

Государственная услуга, Услуга – предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными

¹ Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги².

Государственная функция, Функция – регулярно осуществляемая органом исполнительной власти деятельность по реализации или обеспечению реализации полномочий.

Единый портал, ЕПГУ – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в частях 2 и 3 статьи 1 Федерального закона №210-ФЗ, или в организации, указанные в пункте 5 статьи 2 Федерального закона №210-ФЗ, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме³.

Информационная услуга – услуга, в ходе которой не происходит изменения правового статуса заявителя или иных лиц и результатом которой является предоставление заявителю запрошенной им информации.

Концепция 2516-р – Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.

Критерии определения значений индикаторов – формализованное описание алгоритма принятия решения о присвоении того или иного численного значения каждому индикатору, при этом:

- значение индикатора оценивается количественно (численно);
- значение индикатора является мерой соответствия того или иного свойства услуги требованиям законодательства Российской Федерации;
- критерии определения значений индикаторов объективны и отчуждаемы (сформулированы таким образом, что значение индикатора не может зависеть от воли эксперта, производящего оценку).

Межведомственное информационное взаимодействие – межведомственное информационное взаимодействие – осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том

² Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

³ Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления⁴.

Методика мониторинга, Методика – методика мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, Многофункциональный центр, МФЦ – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»⁵.

Мониторинг – комплексная и плановая деятельность по сбору, обобщению, анализу и оценке информации, результаты которой используются для оценки качества перевода федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг в электронный вид с использованием Единого портала и региональных порталов госуслуг.

Муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований⁶.

НПА – нормативные правовые акты.

ОМСУ – орган местного самоуправления.

Основная подуслуга – вариант(ы) предоставления услуги, который(ые) максимально соответствует(ют) наименованию услуги. Например, если услуга называется «Лицензирование медицинской деятельности», то основной подуслугой является подуслуга «Получение лицензии

⁴ Там же.

⁵ Там же.

⁶ Там же.

на право ведения медицинской деятельности», а не «Получение дубликата или копии лицензии на медицинскую деятельность».

Подуслуги – варианты предоставления услуги, отличающиеся между собой требованиями к заявителю и (или) составом пакета входных документов и (или) результатом предоставления услуги.

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

Постановление № 236 – постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

Постановление № 1284 – постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Приоритетная услуга – услуга, подлежащая первоочередной оптимизации в соответствии с Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.

Регион – субъект Российской Федерации

Региональная услуга – государственная или муниципальная услуга, предоставляемая органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления.

Региональный портал, РПГУ – региональный портал государственных и муниципальных услуг.

РОИВ – орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

Федеральная услуга – государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти.

Федеральный реестр, ФРГУ – федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», созданная для обеспечения ведения в электронной форме реестра государственных и муниципальных услуг, а

также функций по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.

ФОИВ – федеральный орган исполнительной власти, орган государственных внебюджетных фондов.

Электронная запись на прием – запись на прием без необходимости личной явки в ведомство, осуществляемая через ЕПГУ или РПГУ.

Электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию⁷.

⁷ Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с настоящей методикой позволяет решить следующие задачи:

- оценить степень соответствия сведений об услуге, предоставляемой в электронной форме, требованиям законодательства Российской Федерации в части полноты и достоверности;
- оценить работоспособность интерфейса подачи заявления и направление заявителю уведомлений о ходе предоставления услуги;
- оценить доступность ведомств по телефонным каналам с использованием опубликованных на ЕПГУ номеров телефонов ведомств.

По результатам таких оценок готовятся рекомендации:

- органам исполнительной власти и органам местного самоуправления – о доработке услуг и приведении административных регламентов предоставления услуг в соответствие законодательству Российской Федерации;
- оператору Единого портала – о повышении доступности сервисов Единого портала.

Методика может быть использована любыми ведомствами в целях самостоятельного мониторинга качества предоставления услуг в электронной форме.

4 Описание этапов проведения мониторинга

4.1. Формирование перечней федеральных и приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга

Задачей данного этапа является формирование перечней государственных и муниципальных услуг. Данные перечни используются при оценке полноты сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ и РПГУ (пункт 4.2), оценке соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ, положениям административных регламентов или других НПА, регулирующих порядок предоставления услуг (пункт 4.3), а также при экспертной оценке работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме (пункт 4.4).

4.1.1 Формирование перечня федеральных услуг для проведения мониторинга

1. Изначально в перечень включаются все федеральные услуги и их подуслуги, а также все функции и варианты исполнения функций, размещенные на Едином портале. Каждой подуслуге и варианту исполнения функции присваивается номер. В отношении подуслуг

оценивается наличие кнопки «Получить услугу» или ее аналога⁸, а также ее работоспособность. Определяются информационные подуслуги.

2. Из перечня исключаются государственные функции и варианты их исполнения. Выявление государственных функций осуществляется на основании Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Федерального закона №210-ФЗ.

3. Из перечня исключаются подуслуги, не являющиеся основными. Выявление основных подуслуг производится на основании административных регламентов и иных НПА, регламентирующих предоставление услуги.

У услуги может быть одна или более основных подуслуг. *Например, для услуги по лицензированию деятельности основной подуслугой является «Предоставление лицензии», а подуслуги «Выдача дубликата» или «Продление лицензии» не являются основными. В то же время у услуги «Лицензирование деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний, деятельности в области использования источников ионизирующего излучения» две основные подуслуги: «Получение лицензии на деятельность в области использования источников ионизирующего излучения (генерирующих)» и «Получение лицензии на деятельность, связанную с использованием возбудителей инфекционных заболеваний».*

4. Из перечня выборочно исключаются подуслуги по следующим критериям:

- а) если у услуги выявлена одна или две основные подуслуги, ни одна из них не исключается;
- б) если у услуги выявлено более двух основных подуслуг, и ни одна из них не является информационной, из перечня исключаются все подуслуги кроме любых двух (при выборе подуслуг для исключения преимущество отдаётся подуслугам без кнопки «Получить услугу»);
- в) если у услуги выявлено более двух основных подуслуг, и среди них есть информационные, из перечня исключаются все подуслуги кроме любой одной неинформационной подуслуги и любой одной информационной подуслуги (при выборе подуслуг для исключения преимущество отдаётся подуслугам без кнопки «Получить услугу»).

⁸ Аналогом кнопки может выступать ссылка или иное указание на возможность получения данной услуги в электронной форме, размещенные на странице услуги. Как правило ссылка указана в разделе «Адрес предоставления услуги в электронном виде».

4.1.2 Формирование перечня приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга

Перечень приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга формируется на основании списков услуг, направленных Регионами. Регионы составляют списки услуг для проведения мониторинга в соответствии со следующими требованиями:

1. В список включаются только приоритетные услуги, предоставляемые РОИВ или ОМСУ (услуги территориальных органов ФОИВ не включаются).

2. В список включаются только услуги, которые имеют кнопку «Получить услугу» или ее аналоги⁹.

3. В список включаются услуги, размещенные на Едином портале или на Региональном портале.

Если услуга предоставляется, например, на Едином портале, а на Региональном портале под вкладкой «Получить услугу» осуществляется переадресация на Единый портал, такая услуга должна быть внесена в список один раз, и данная услуга признается как предоставляемая на Едином портале.

4. Если услуга содержит несколько подуслуг, в список включается только одна и только основная подуслуга

Например, если услуга называется «Выдача охотничьих билетов единого федерального образца», то основной подуслугой является «Получение охотничьего билета», а не «Переоформление охотничьего билета» или «Аннулирование охотничьего билета».

5. В список включаются от одной до четырех услуг, соответствующих каждой из приоритетных услуг Концепции 2516-р.

Например, услугу предоставляет и РОИВ, и ОМСУ; услуга размещена и на Едином, и на Региональном портале. В случае если Регион предоставляет более одной услуги, необходимо указать одну из услуг, которая будет участвовать в мониторинге (в шаблоне имеется столбец «Рекомендовано для проведения мониторинга» для выбора одной из услуг). Если ни одна из услуг не будет отмечена как рекомендованная или будет отмечено более одной услуги, в протокол проведения мониторинга будет включена услуга, отобранная Минэкономразвития России.

6. Если Регион не направляет в установленные сроки список приоритетных региональных услуг (подуслуг) для проведения мониторинга, то перечень для проведения мониторинга формируется без участия региона путём поиска услуг, соответствующих изложенным выше требованиям, на ЕПГУ и РПГУ.

⁹ Аналогом кнопки «Получить услугу» может выступать любое указание адреса(ссылки) предоставления данной услуги в электронной форме, размещенного на странице услуги.

4.2 Оценка полноты сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ и РПГУ

Оценка полноты сведений об услугах осуществляется путем проверки наличия информации о порядке предоставления услуги на ЕПГУ и РПГУ и служит для проверки соответствия размещённой информации требованиям постановления 236 к реализации действия «Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги». Состав оцениваемых индикаторов и подход к их оценке описан в подразделе 5.1.

4.3 Оценка соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ, положениям административных регламентов или других НПА, регулирующих порядок предоставления услуг

Задачей данного этапа является проверка соответствия сведений, опубликованных на портале, сведениям, содержащимся в НПА.

В перечень НПА, на основании которых проводится оценка, включаются:

- законы и подзаконные НПА, определяющие общие требования к порядку предоставления государственных и муниципальных услуг;
- административные регламенты и прочие НПА, регламентирующие порядок предоставления отдельных услуг.

Сведения, размещенные на ЕПГУ по каждой услуге (выявленные в ходе оценки полноты сведений), оцениваются на предмет соответствия положениям НПА (достоверность сведений).

В процессе оценки экспертами заполняются формы, содержащие:

- сведения о НПА, регулирующих порядок предоставления услуги, на соответствие которому проводится мониторинг;
- бинарный индикатор, соответствия сведений о порядке предоставления услуги на ЕПГУ положениям НПА, регламентирующим порядок предоставления анализируемой услуги;
- качественный индикатор, описывающий информацию о порядке предоставления услуги на ЕПГУ и информацию из НПА, регламентирующих порядок предоставления услуги.

4.4 Экспертная оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов

На данном этапе осуществляется проверка соответствия реализации в электронной форме действий, предусмотренных постановлением № 236 (за исключением действия «Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги»). Состав оцениваемых индикаторов и подход к их оценке описан в подразделах 5.2-5.9.

Экспертами выполняется подача заявления с тестовыми данными, предпринимаются попытки записаться на приём в ведомство, осуществить предусмотренные платежи, воспользоваться возможностью досудебного обжалования и оценки качества предоставления

услуги; анализируются поступившие от ведомства уведомления.

В случае отсутствия интерфейса подачи заявления, при возникновении ошибок, не позволяющих заполнить или отправить интерактивную форму заявления или осуществить иные действия, выполняется скриншот, подтверждающий данный факт. Попытки повторно осуществить соответствующее действие предпринимаются через неделю, в случае неудачи – ещё один раз в течение месяца.

4.5 Проведение контрольных закупок электронных услуг

В целях расширенной оценки соответствия реализации услуги порядку перевода услуг в электронную форму осуществляются контрольные закупки услуг.

Контрольные закупки осуществляются выборочно в отношении отдельных приоритетных услуг. Необходимым условием проведения контрольной закупки по услуге является наличие и работоспособность кнопки «Получить услугу».

Для проведения контрольных закупок электронных услуг в качестве экспертов привлекаются физические и юридические лица, желающие обратиться за исследуемой государственной (муниципальной) услугой и получить результат предоставления услуги.

В рамках контрольных закупок оценивается:

- возможность подачи полного пакета документов (отсутствие необходимости предоставить дополнительные документы лично), если иное не предусмотрено действующим законодательством;
- фактическое время ожидания ответа о приеме заявления;
- возможность оплаты на Едином портале или Региональном портале платежей, необходимых для получения услуги;
- обоснованность требований к заявителю о предоставлении оригиналов документов по итогам подачи документов в электронной форме;
- отсутствие необходимости для заявителя подавать документы, подлежащие получению органами власти и органами местного самоуправления по каналам межведомственного взаимодействия;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- число посещений ведомства для получения услуги;
- длительность предоставления услуги.

Для повышения точности оценки контрольные закупки по каждой услуге проводятся на Едином портале и (или) Региональном портале не менее чем в трех Регионах.

В отношении услуг, по которым проводятся контрольные закупки, формируются целевые модели, представляющие собой описание состава действий, которые заявитель вправе

совершить посредством портала с учетом целесообразности перевода в электронную форму. На основании указанных целевых моделей оценивается качество предоставления услуг.

В ходе проведения контрольных закупок осуществляется протоколирование всех действий, совершаемых заявителем и органом власти или органом местного самоуправления, предоставляющим услугу, а также:

- фактическое времени ожидания ответа от ведомства, времени, затраченного на подачу заявления в электронной форме на ЕПГУ или РПГУ;
- документы, которые Заявителю было необходимо предоставить лично;
- фактическое число посещения ведомства для получения услуги;
- фактическая длительность предоставления услуги.

Оценка преимуществ обращения за услугой в электронной форме Заявитель осуществляет путем заполнения опросных форм

4.6 Оценка доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам (телефонный мониторинг)

Оценка доступности ведомств по телефонным каналам осуществляется путем проверки работоспособности опубликованных на Едином портале номеров телефонов офисов органов власти.

Для проведения телефонного мониторинга составляется список телефонных номеров, опубликованных на ЕПГУ на момент проведения мониторинга, охватывающий все отделения и места предоставления услуг ведомств, предоставляющих государственные и муниципальные услуги,.

Мониторинг проводится с использованием автоматизированных средств дозвона.

Перед началом тестирования все номера телефонов приводятся к единому формату, при необходимости добавляются коды городов. Из исходного списка телефонных номеров исключаются повторяющиеся номера и ошибочные данные (не содержащие номеров телефонов: текстовые значения и числовые значения, которые невозможно идентифицировать как однозначные телефонные номера).

Звонки совершаются по каждому телефонному номеру в разное время (в пределах рабочего времени органа с учетом часовых поясов) в разные рабочие дни. Длительность ожидания ответа составляет 1 минуту. Если в течение 1 минуты ответ не поступает (трубку не сняли), вызов прекращается, и фиксируется, что ответ не получен. На каждый телефонный номер осуществляется до 5 попыток дозвона. Дозвон до конкретного номера прекращается после первой успешной попытки дозвониться. Попытка считается успешной, если звонок принят сотрудником или автоинформатором, в этом случае абоненту выдается сообщение со справочной информацией.

Для каждого номера оцениваются следующие параметры:

- число попыток дозвониться на каждый из номеров;
- число успешных вызовов – число попыток, когда зафиксирован ответ на звонок);
- число неуспешных вызовов – число попыток, когда не был зафиксирован ответ на звонок: телефон оказался недоступен, ответа не было, телефон был занят либо ответил факс;
- среднее время ожидания ответа на звонок.

Доступность ведомства или региона по телефонным каналам оценивается как отношение числа успешных вызовов по указанным на ЕПГУ телефонам к общему числу исследованных телефонных номеров, опубликованных на ЕПГУ.

5 Типовые действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги

Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме представлены в общем виде в статье 10 Федерального закона № 210-ФЗ, конкретизируются в постановлении № 236 и включают следующие действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги (далее – действия):

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги (далее - запрос);
- формирование запроса;
- прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получение результата предоставления услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- осуществление оценки качества предоставления услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Реализация данных действий проверяется экспертами в соответствии с определенными индикаторами. Список всех индикаторов указан в приложении 1. Критерии оценки каждого индикатора – в приложении 2.

Индикаторы делятся на три вида:

1. Ключевые. Это бинарные индикаторы, которые могут принимать значения «1» – «Требование выполнено», «0» – «Требование не выполнено» (некоторые ключевые индикаторы также могут принимать значение «X»¹⁰ – «Выполнение требования не может быть оценено»). Действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги, признаются реализованными только в том случае, если оценка всех ключевых индикаторов принимает значение «1» («требование выполнено»).

2. Вспомогательные. Включают в себя все остальные бинарные индикаторы (не являющиеся ключевыми). Служат для более точной оценки выполнения действий. Вспомогательные индикаторы могут принимать значение «1» - «Требование выполнено», «0» – «Требование не выполнено».

3. Служебные. Вспомогательные текстовые индикаторы, не влияющие на признание действия реализованным или нереализованным.

В целях конкретизации критериев, определяющих степень соответствия государственных (муниципальных) услуг постановлению №236, методика предусматривает следующие меры:

1. Определение типовых действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги.
2. Определение типового набора индикаторов для каждого действия.
3. Для проверки услуг и подуслуг на соответствие требованиям каждого действия из списка типовых индикаторов выделяются ключевые индикаторы.

Невозможность обеспечить реализацию одного или нескольких действий в электронной форме в соответствии с требованиями постановления № 236 может быть отмечена в электронном паспорте услуги¹¹. Данные, указанные в паспортах услуг, учитываются при проведении мониторинга.

5.1 Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги

Реализация действия «Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги» предполагает размещение на Едином портале и (или) Региональном портале полной актуальной информации об услуге. Выполнение данного действия проверяется в рамках оценки полноты сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ и РПГУ (пункт 4.2).

Доступ к сведениям о порядке предоставления услуги не может быть обусловлен выполнением Заявителем каких-либо дополнительных требований, включая требование о

¹⁰ Индикаторы, которые по результатам мониторинга примут значение «X», не будут влиять на признание действия реализованным или нереализованным

¹¹ Паспорта разрабатываются ведомством и согласовываются Минкомсвязи России и Минэкономразвития России. Протокол заседания подкомиссии по ИТ-технологиям от 7 ноября 2014 года №380пр содержит методику разработки электронных паспортов услуг.

предварительной идентификации и аутентификации, использование программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Для признания данного действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И32	Наименование документа	ключевой
И35	Тип документа	служебный
И354	Возможность не предоставлять документ	ключевой
И75	Образец заявления	ключевой
И76	Шаблон (форма, бланк) заявления	ключевой
И77	Электронная форма (шаблона) заявления	ключевой
И263	Наименование услуги	ключевой
И4	Наименование органа власти	ключевой
И10	Результаты предоставления услуги	ключевой
И13	Получатели услуг	ключевой
И14	Срок предоставления услуги	ключевой
И17	Основания для отказа в предоставлении услуги	ключевой
И262	Услуга предоставляется бесплатно	ключевой
И19	Размер оплаты	ключевой
И37*	Наименование органа власти (организации), который уполномочен выдавать документ	вспомогательный
И38*	Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа	вспомогательный

5.2 Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги

Реализация данного действия предполагает наличие сервиса записи на прием и возможность для заявителя выбрать удобное время (и в некоторых случаях место) для личной явки в ведомство для подачи документов. Выполнение данного действия проверяется в рамках экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов (Пункт 4.4).

Для признания действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И324	Отдельный интерфейс записи на прием для подачи документов	ключевой
И325	Базовая работоспособность интерфейса записи на прием для подачи документов/личного кабинета	ключевой
И504	Даты и время возможной записи отображаются корректно	ключевой
И57	Выбор даты и времени приема	ключевой
И507	Возможность отменить запись на прием	вспомогательный
И505	Описание некорректного отображения даты и времени	служебный

5.3 Формирование запроса

Реализация данного действия предполагает наличие электронной формы подачи заявления, возможность заполнения электронного заявления с последующим его направлением на рассмотрение в ведомство. Выполнение данного действия проверяется в рамках экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов (Пункт 4.4).

Для признания действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И79	Сервис подачи заявления на портале (интерфейс на странице)	ключевой
И80	Базовая работоспособность интерфейса	служебный
И81	Проблемы + скриншот	нет
И82	Перенаправление на сайт ведомства/региона	служебный
И84	Базовая работоспособность интерфейса на сайте ведомства/региона	ключевой
И95	Работоспособность при отправке	ключевой
И96	Ошибки при подаче	служебный
И97	Тип ошибки при подаче	служебный
И201	Номер, присвоенный поданному заявлению	служебный
И190	Непосредственный результат после подачи	служебный
И87	Сохранение для личного использования	ключевой
И94	Редактировать черновик заявления	ключевой
И86	Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	ключевой
И118	Выбор способа уведомления	ключевой
И502	Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки при заполнении заявления	ключевой
И501	Предзаполнение электронной формы данными из личного кабинета	ключевой
И508	Возможность печати электронной формы запроса	ключевой

5.4 Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги

Реализация данного действия предполагает прием документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного предоставления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Оценка выполнения действия производится в рамках проведения контрольных закупок электронных услуг (Пункт 4.5).

5.5 Получение сведений о ходе выполнения запроса

Реализация данного действия предполагает информирование заявителя о ходе предоставления услуги.

Например, заявитель должен быть проинформирован о принятии заявления к рассмотрению ведомством и о результате данного рассмотрения (для информационных услуг требование автоматически считается выполненным в случае получения результата предоставления услуги).

Выполнение данного действия проверяется в рамках экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов (Пункт 4.4).

Для признания действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И286	Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	ключевой
И506	Дата, время и место приема (в уведомлении о записи на прием)	ключевой
И106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	ключевой
И207	Текст уведомления о принятии заявления в личном кабинете (комментарий)	служебный
И108	Дата принятия заявления (личный кабинет)	служебный
И110	Статус (событие) по принятому заявлению в личном кабинете	служебный
И111	Срок рассмотрения заявления (в уведомлении о принятии)	ключевой
И509	Сведения о начале процедуры предоставления услуги (в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению)	ключевой

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	ключевой
И132	Заявление принято/не принято (в уведомлении о результате рассмотрения)	служебный
И133	Причины отказа (в уведомлении о результате рассмотрения)	ключевой
И510	Сведения о возможности получить результат услуги (в уведомлении о результате рассмотрения)	ключевой
И206	Текст уведомления о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете (Комментарий)	служебный
И120	Дата получения уведомления о результате рассмотрения (личный кабинет)	служебный
И316	Статус (событие) по результатам рассмотрения заявления (личный кабинет)	служебный
И204	Уведомление о результате в личном кабинете	вспомогательный
И205	Текст уведомления о результате в личном кабинете	служебный
И318	Дата получения уведомления о результате (личный кабинет)	служебный
И320	Статус (событие) после предоставления результата (личный кабинет)	служебный

5.6 Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации

Реализация действия предполагает наличие на порталах сервиса оплаты государственной пошлины или другого обязательного платежа, необходимого для получения услуги, в электронной форме (далее – сервис оплаты). Выполнение данного действия проверяется в рамках экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов (Пункт 4.4).

Реализация действия проверяется только в отношении тех услуг, за оказание которых предусматривается взимание государственной пошлины или иных обязательных платежей. Исключением являются услуги, которые предоставляются только для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Для признания действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И150	Кнопка «Оплатить»	ключевой
И368	Работоспособность кнопки «Оплатить»	ключевой

5.7 Получение результата предоставления услуги

Реализация данного действия предполагает направление заявителю юридически значимого, корректно составленного результата предоставления услуги в электронной форме.

Полная оценка производится в рамках проведения контрольных закупок электронных услуг (пункт 4.5).

В рамках экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме (пункт 4.4) тестируется возможность получения результата в электронной форме только для информационных услуг (подуслуг). В число таких услуг входят:

- услуги (подуслуги), для получения которых подача заявления и документов осуществляется в электронной форме;
- услуги (подуслуги), единственным и достаточным результатом которых является получение информации в электронной форме. *Например, услуги (подуслуги), в рамках которых заявитель информирует ведомство о совершении определенных действий или наступлении определенных событий. Или получение выписок из государственных реестров.*

Для признания данного действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И189	Результат представлен в электронной форме, нет необходимости получать результат в бумажной форме	ключевой
И512	Адекватность результата предоставления услуги	ключевой
И257	Формат предоставления результата (приложенный файл /текст в личном кабинете)	служебный
И511	Результат услуги подписан ЭП	ключевой

И500	Возможность выбрать получение результата в форме подписанного ЭП документа	ключевой
------	--	----------

5.8 Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации) либо государственного или муниципального служащего

Реализация данного действия предполагает обеспечение заявителю возможности направить жалобы на решения, действия или бездействие органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона №210-ФЗ. Выполнение данного действия проверяется в рамках экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов (пункт 4.4).

Для признания действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И514	Возможность направить жалобу	ключевой

5.9 Осуществление оценки качества предоставления услуги

Реализация данного действия предполагает обеспечение заявителю возможности оценить качество предоставления услуги в электронной форме. Выполнение данного действия проверяется в рамках экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов (пункт 4.4).

Для признания действия выполненным необходима положительная оценка следующих индикаторов (соответствующие индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И513	Интерфейс оценки услуги	ключевой

6 Итоговые показатели мониторинга

По итогам проведения мониторинга рассчитываются следующие основные данные (отдельно для федеральных и региональных услуг):

- средний процент соответствия размещенных сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ, положениям административного регламента или другого НПА, регламентирующего порядок предоставления услуги;

- сводные результаты тестирования интерактивных форм подачи заявления;

- средний процент доступности ведомств (регионов) по телефонным каналам.

Проводится оценка динамики по сравнению с результатами предыдущего мониторинга.

Для проведения сравнительной оценки качества перевода в электронную форму услуг отдельных ведомств и регионов используются следующие итоговые показатели:

- средний процент соответствия размещенных сведений об услуге, опубликованной на ЕПГУ, положениям административного регламента или другого НПА, регламентирующего порядок предоставления услуги;

- количество услуг, по которым получены уведомления о ходе рассмотрения заявления;

- доля телефонных номеров ведомства или Региона, размещенных на ЕПГУ, признанных доступными;

- доля доступных телефонных номеров, от общего количества телефонных номеров ведомства или региона, размещенных на ЕПГУ.