

# Результаты регулярного мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму

## Росжелдор

### 1. Введение

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме проводится во исполнение:

- пункта 2 раздела I и пункта 3 раздела II протокола заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 1 февраля 2011 г. №2;
- пункта 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. №2415-р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде»;
- пункта 61 плана мероприятий «дорожной карты», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. №991-р.

В перечень федеральных услуг, по которым проводится мониторинг, были включены все услуги, предоставляемые федеральным органом исполнительной власти и опубликованные на Едином портале на отдельных страницах.

В соответствии с методикой мониторинг включает в себя:

- 1) Оценку полноты сведений об услугах;
- 2) Оценку соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ, положениям административных регламентов или других НПА, регулирующих порядок предоставления услуг<sup>1</sup>;
- 3) Оценку работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме;
- 4) Оценку работоспособности электронных сервисов;
- 5) Проведение контрольных закупок электронных услуг;
- 6) Оценку доступности ведомств по телефонным каналам.

---

<sup>1</sup> Не проводилась в 2017 году

## 2. Результаты мониторинга

### 2.1 Оценка полноты сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услугах осуществляется путем проверки наличия информации о порядке предоставления услуги на портале. Сравнение результатов оценки полноты сведений с результатами прошлого года содержится в таблице 1.

В приложении 1 представлен протокол оценки полноты сведений об услугах ведомства, а также с результаты мониторинга в разрезе индикаторов.

*Таблица 1. Сравнение результатов оценки полноты сведений по итогам мониторинга 2016 г. и мониторинга 2017 г.*

Показатель	Мониторинг 2016 г.	Мониторинг 2017 г.
Количество опубликованных на портале услуг	15	16
Полнота сведений, размещенных на портале	90%	91%

### 2.2 Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме

Задачей данного направления мониторинга является оценка возможности подать электронное заявление на получение услуги и получить уведомление от ведомства по результатам рассмотрения заявления.

Экспертами выполняется подача заявления с тестовыми данными, анализируются поступившие от ведомства уведомления. Таким образом выявляются услуги, по которым подача электронного заявления инициирует взаимодействие с ведомством.

Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме по итогам мониторинга 2016 года и мониторинга 2017 года представлено в Таблице 2.

В приложении 2 представлен протокол оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме.

*Таблица 2. Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме по итогам мониторинга 2016 г. и мониторинга 2017 г.*

Показатель	Мониторинг 2016 г. <sup>2</sup>	Мониторинг 2017 г. (на ЕПГУ)	Мониторинг 2017 г. (с учетом матрицы) <sup>3</sup>
Количество опубликованных на портале услуг	15		16

<sup>2</sup> Данные 2016 г. представлены в соответствии с требованиями к формированию перечня услуг мониторинга 2017 г.: для каждой услуги в перечень включена единственная подуслуга.

<sup>3</sup> Сводная матрица составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных услуг в электронной форме, утвержденная протоколом заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 22 ноября 2017 г.

Показатель	Мониторинг 2016 г. <sup>2</sup>	Мониторинг 2017 г. (на ЕПГУ)	Мониторинг 2017 г. (с учетом матрицы) <sup>3</sup>
Услуг с кнопкой «Получить услугу»	3/15	2/16	1/2
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	3/15	2/16	1/2
Услуг, по которым удалось отправить электронное заявление	2/15	2/16	1/2
Услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления <sup>4</sup>	2/15	0/16	0/2

### 2.3 Оценка работоспособности электронных сервисов

В ходе проведения мониторинга качества оказания государственных услуг в 2016 году были выявлены электронные сервисы, не являющиеся государственными услугами.

Выявленные электронные сервисы объединяют общие признаки. Результат предоставления сервиса - это информация, предоставляемая органами и организациями, уполномоченными на оказание государственных и муниципальных услуг, бесплатно, по запросам заявителей, полностью в электронной форме (без очного взаимодействия при обращении заявителя и при передаче ему результатов) посредством ЕПГУ.

В рамках оценки электронных сервисов проверяется реализация действий, которые заявитель может совершить в электронной форме при получении сервиса:

- получение информации о порядке и сроках предоставления сервиса;
- формирование запроса;
- получение сведений о ходе предоставления сервиса (для сервисов, предоставляемых не в режиме реального времени<sup>5</sup>);
- получение результата предоставления сервиса;
- осуществление оценки качества предоставления сервиса.

Ведомство не принимало участия в данном направлении мониторинга.

### 2.4 Проведение контрольных закупок электронных услуг

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

Контрольные закупки осуществлялись выборочно в отношении отдельных приоритетных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, перечень которых определен распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и

<sup>4</sup> Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в приеме поданного заявления или уведомление о дальнейших шагах после подачи

<sup>5</sup> Результат предоставления сервиса был получен Заявителем спустя более 3 минут

муниципальных услуг в электронном виде». Необходимым условием проведения контрольной закупки по услуге являлось наличие и работоспособность кнопки «Получить услугу».

Ведомство не принимало участия в данном направлении мониторинга.

## 2.5 Оценка доступности ведомств по телефонным каналам

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

Сравнение результатов оценки доступности ведомств по телефонным каналам по итогам мониторинга 2016 года и мониторинга 2017 года представлено в Таблице 3.

Результаты оценки в других разрезах, а также перечень телефонных номеров ведомства, местное время совершения звонка содержатся в приложении 3.

Таблица 3. Сравнение результатов оценки доступности ведомств по телефонным каналам по итогам мониторинга 2016 г. и мониторинга 2017 г.

Показатель	Мониторинг 2016 г.	Мониторинг 2017 г.
Количество номеров	8	5
Количество доступных номеров <sup>6</sup>	8	4
Доля доступных номеров	100%	80%

## 3. Анализ услуг на предмет соответствия требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»

Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме представлены в общем виде в статье 10 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», конкретизируются в постановлении Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 г. «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (далее — постановление № 236) и включают следующие действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги:

- 1) Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- 2) Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги (далее — запрос);
- 3) Формирование запроса;
- 4) Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

<sup>6</sup> Номер признавался доступным, если был зафиксирован ответ от ведомства.

- 5) Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) Получение результата предоставления услуги;
- 7) Получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 8) Осуществление оценки качества предоставления услуги;
- 9) Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Результаты проведенного анализа на соответствие федеральных услуг требованиям Постановления № 236 скорректированы с учетом сводного состава действий, утвержденного протоколом заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 3 марта 2017 г. №94. Действия, реализация которых в соответствии со сводным составом действий признана необязательной, не оцениваются и считаются реализованными.

Результаты анализа представлены в таблице 4. Результаты анализа в разрезе услуг содержатся в отчетах по услугам.

Списки индикаторов, на основании которых исполнение действия в электронной форме признается соответствующим требованиям постановления № 236, а также результаты анализа в разрезе индикаторов содержатся в Приложении 4.

*Таблица 4. Результаты анализа услуг на предмет соответствия требованиям постановления № 236*

Действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги	Количество услуг, удовлетворяющих требованиям ПП №236	
	На ЕПГУ	С учетом матрицы <sup>7</sup>
Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	8/16	8/16
Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса	0/16	0/1
Формирование запроса	0/16	0/2
Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги <sup>8</sup>	X	X
Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации <sup>9</sup>	x	x

<sup>7</sup> Сводная матрица составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных услуг в электронной форме, утвержденная протоколом заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 22 ноября 2017 г.

<sup>8</sup> Выполнение действия проверяется в рамках контрольных закупок.

<sup>9</sup> Анализируется в отношении платных услуг, среди категорий заявителей которых - физические лица.

Действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги	Количество услуг, удовлетворяющих требованиям ПП №236	
	х	х
Получение результата предоставления услуги <sup>10</sup>	х	х
Получение сведений о ходе выполнения запроса	0/16	0/2
Осуществление оценки качества предоставления услуги	0/16	0/2
Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	16/16	16/16

#### 4. Типовые рекомендации

1. Уделить особое внимание переводу в электронную форму приоритетных услуг, закрепленных в Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.

2. Привести услуги в соответствие требованиям к предоставлению услуг в электронной форме, установленным постановлением № 236.

3. Привести сведения об услугах на портале в соответствие положениям нормативных правовых актов, непосредственно регламентирующих их предоставление.

4. Рассмотреть все случаи неработоспособности сервисов подачи электронных заявлений на портале и устранить неисправности.

5. Обеспечить стабильное функционирование сервиса уведомления заявителей о текущих статусах рассмотрения заявлений, поданных на портале, с соблюдением установленных сроков рассмотрения таких заявлений (как минимум посредством сообщений в личном кабинете пользователя).

6. Разместить актуальную контактную информацию по всем отделениям ведомства, предоставляющим услуги заявителям, и обеспечить доступность получения заявителями телефонных консультаций.

7. Сформировать и направить перечень замечаний по работе Единого портала в отношении предоставляемых услуг в адрес Минкомсвязи России для их устранения в течение двух недель с момента получения рекомендаций.

<sup>10</sup> Анализируется в отношении потенциально информационных услуг, то есть услуг, в рамках которых подача заявления и документов, а также получение результата должны осуществляться в электронной форме.