

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

Росжелдор

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 ЕПГУ на отдельных страницах.

В соответствии с методикой мониторинг включает в себя:

- 1) Оценку полноты сведений об услугах;
- 2) Оценку работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме;
- 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» (далее – постановление №236);

Результаты оценки услуг были скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий федеральных услуг, утвержденной протоколом заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

1. Результаты мониторинга

1.1 Оценка полноты сведений об услугах

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

Таблица 1. Сравнение результатов оценки полноты сведений

Показатель	Мониторинг 2017 г.	Мониторинг 2018 г.
Количество опубликованных на ЕПГУ услуг	16	16
Полнота сведений, размещенных на портале	91%	99%

1.2 Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме

Задачей данного направления мониторинга является оценка возможности подать электронное заявление на предоставление услуги и получить уведомление от ведомства по результатам рассмотрения заявления. Экспертами выполняется подача заявления с тестовыми данными, анализируется поступившая от ведомства информация.

Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме по итогам мониторинга 2017 года и мониторинга 2018 года представлено в Таблице 2.

Таблица 2. Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме

Показатель	Мониторинг 2017 г.	Мониторинг 2018 г.
Количество опубликованных на ЕПГУ услуг	16	16
Услуг с кнопкой «Получить услугу»	1/2	1/2
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	1/2	1/2
Услуг, по которым удалось отправить электронное заявление	1/2	0/2
Услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления ¹	0/2	0/2

¹ Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в предоставлении услуги или уведомление о дальнейших шагах после подачи. В случае отказа в принятии поданного заявления (если такой отказ предусмотрен НПА, регулирующим предоставление услуги) уведомление о результате рассмотрения формально считается полученным.

1.3 Анализ услуг на предмет соответствия требованиям постановления № 236

Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме установлены в общем виде в статье 10 Федерального закона № 210-ФЗ, конкретизируются постановлением № 236 и в рамках мониторинга включают следующие действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги:

- 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;
- оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 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.

Результаты проведенного анализа на соответствие федеральных услуг требованиям постановления № 236 были скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий федеральных услуг, утвержденной протоколом заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности. Действия, реализация которых в соответствии со сводной матрицей составов действий признана необязательной, не оцениваются.

Результаты анализа представлены в таблице 3. Результаты анализа в разрезе услуг содержатся в отчетах по услугам.

Таблица 3. 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
Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	15/16
Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса	0/1
Формирование запроса	0/2

Действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги	Количество услуг, удовлетворяющих требованиям ПП №236
Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации ²	0/0
Получение сведений о ходе выполнения запроса	0/2
Осуществление оценки качества предоставления услуги	0/2
Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	16/16

Типовые рекомендации

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

2. Привести сведения об услугах на портале в соответствие положениям НПА, регламентирующих их предоставление.

3. Рассмотреть все случаи неработоспособности кнопки «Получить услугу», формы подачи электронного заявления и устранить неисправности.

4. Обеспечить стабильное функционирование 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).

5. Если выявленные в ходе мониторинга недостатки относятся к компетенции оператора ЕПГУ, рекомендуется сформировать и направить соответствующее письмо в адрес Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

² Анализируется в отношении платных услуг, среди категорий заявителей которых - физические лица.