

# 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, опубликованные на Едином портале на отдельных страницах, а также подуслуги, которые имеют собственное правовое регулирование.

Результаты мониторинга 2016 года включают в себя:

- 1) Оценку полноты и достоверности сведений об услугах;
- 2) Экспертную оценку работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов;
- 3) Проведение контрольных закупок электронных услуг;
- 4) Оценку доступности ведомств по телефонным каналам.

## 2. Результаты мониторинга

### 2.1 Оценка полноты и достоверности сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услугах осуществляется путем проверки наличия информации о порядке предоставления услуги на портале.

Оценка достоверности сведений об услугах осуществляется путем проверки соответствия сведений, опубликованных на портале, положениям нормативных правовых актов (далее – НПА).

Оценка полноты правового регулирования порядка предоставления услуг осуществляется путем выявления сведений, которые отсутствуют в НПА, несмотря на требования законодательства.

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.

Сравнение результатов оценки полноты и достоверности сведений по итогам мониторинга 2015 года и мониторинга 2016 года представлено в Таблице 1:

- полнота сведений, размещенных на портале, рассчитывается на основании оценки наличия/отсутствия информации по каждому индикатору;
- полнота правового регулирования рассчитывается на основании оценки наличия/отсутствия пробелов в нормативном регулировании по каждому индикатору;
- достоверность сведений об услуге оценивается на основании оценки идентичности сведений по каждому индикатору, содержащихся в НПА и размещенных на портале.

*Таблица 1. Сравнение результатов оценки полноты и достоверности сведений по итогам мониторинга 2015 г. и мониторинга 2016 г.*

Показатель	Мониторинг 2015 г.	Мониторинг 2016 г.
Количество опубликованных на портале услуг	16	15
Полнота сведений, размещенных на портале	83%	90%
Полнота правового регулирования	88%	90%
Достоверность сведений об услуге	70%	71%

Полный перечень выявленных несоответствий между сведениями, размещенными на портале, и положениями НПА, приведен в отчетах по услуге.

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

Была произведена проверка актуальности представленных на портале административных регламентов, регламентирующих порядок предоставления услуги. Также был произведен поиск услуг, по которым административные регламенты не приняты. Результаты в Приложении 5.

## **2.2 Экспертная оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов**

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 и иных электронных сервисов по итогам мониторинга 2015 года и мониторинга 2016 года представлено в Таблице 2:

*Таблица 2. Сравнение результатов экспертной оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов по итогам мониторинга 2015 г. и мониторинга 2016 г.*

<b>Показатель</b>	<b>Мониторинг 2015 г.</b>	<b>Мониторинг 2016 г.</b>
Количество опубликованных на портале услуг	<b>16</b>	<b>15</b>
Услуг с кнопкой «Получить услугу»	<b>3</b>	<b>3</b>
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	<b>3</b>	<b>3</b>
Услуг, по которым удалось отправить электронное заявление	<b>1</b>	<b>2</b>
Услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления <sup>1</sup>	<b>0</b>	<b>2</b>

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

## **2.3 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>1</sup> Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в приеме поданного заявления или уведомление о дальнейших шагах после подачи.

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

В отношении услуг ведомства контрольные закупки не проводились.

## 2.4 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 2015 года и мониторинга 2016 года представлено в Таблице 3:

Таблица 3. Сравнение результатов оценки доступности ведомств по телефонным каналам по итогам мониторинга 2015 г. и мониторинга 2016 г.

Показатель	Мониторинг 2015 г.	Мониторинг 2016 г.
Количество номеров	26	8
Количество доступных номеров <sup>2</sup>	24	8
Доля доступных номеров	92%	100%

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

## 3. Оценка 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;

<sup>2</sup> Номер признавался доступным, если был зафиксирован ответ от ведомства.

- 4) Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- 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 оценки соответствия требованиям постановления Правительства № 236 представлены в таблице 4.

Таблица 4. Результаты оценки соответствия требованиям постановления Правительства № 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	7
Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса	0
Формирование запроса	0
Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги <sup>3</sup>	X
Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации <sup>4</sup>	X
Получение результата предоставления услуги <sup>5</sup>	X
Получение сведений о ходе выполнения запроса	0
Осуществление оценки качества предоставления услуги <sup>6</sup>	X
Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	15

<sup>3</sup> Выполнение действия проверяется в рамках контрольных закупок.

<sup>4</sup> Анализируется в отношении платных услуг, среди категорий заявителей которых - физические лица.

<sup>5</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.

<sup>6</sup> Анализируется согласно перечню услуг, установленному постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284.

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

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

#### **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 (если услуги ведомства вошли в указанный список приоритетных услуг).

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. Привести нормативные правовые акты, непосредственно регламентирующие предоставление услуги, в соответствие с требованиями законодательства.

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

6. 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).

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

8. 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.