

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

Росжелдор

1 Введение

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – мониторинг) 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») по реализации Концепции, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р (далее – План мероприятий), в соответствии с Протоколом Правительственной комиссии от 1 февраля 2011 г. № 2 Минэкономразвития России.

Целью мониторинга является выявление актуальных проблем перевода предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ в соответствии с Методикой мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – методика мониторинга, методика).

В перечень услуг, по которым проводился мониторинг были включены все услуги, представленные на Едином портале отдельными страницами, а также услуги, представленные на Едином портале в качестве подуслуг, но имеющие собственное нормативное правовое регулирование и фактически представляющие собой самостоятельные услуги. По государственным функциям мониторинг не проводился.

Очередной мониторинг был проведен в сентябре–октябре 2015 г. (вторая волна мониторинга 2015 г.).

Вторая волна мониторинга 2015 г. включала в себя пять направлений:

- мониторинг перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – традиционный мониторинг);
- мониторинг доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам (далее – телефонный мониторинг);
- мониторинг соответствия сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ положениям административных регламентов и других НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги (далее – мониторинг НПА);

- расширенная оценка перевода услуг в электронную форму на основе метода контрольных закупок по отдельным приоритетным услугам;
- аудит интерфейсных решений, предлагаемых при обращении за услугами в электронной форме по отдельным приоритетным услугам.

Результаты мониторинга по органу государственной власти представлены ниже. Результаты содержат все выявленные недостатки, независимо от того, относится их исправление к компетенции органа власти или они требуют участия оператора Единого портала.

2 Методика проведения мониторинга

В 2015 г. в методику были внесены изменения. Наиболее существенные из них:

- включено новое направление – мониторинг НПА (методика мониторинга НПА подробно описана в соответствующем разделе);
- изменен подход к расчету отдельных показателей в рамках традиционного мониторинга (выполнение показателя для услуги и качество выполнения показателя, реализация сценария и качество реализации сценария);
- внесены изменения в состав индикаторов и показателей традиционного мониторинга: удалены показатели и индикаторы, выполнение которых не носит обязательный характер для ведомства (П13. "Указаны сведения о платежных реквизитах органа власти, предоставляющего платные (возмездные) услуги", П14. "Указаны способы оплаты пошлины (со ссылками на электронные способы и адресами пунктов приемов платежей)"...), добавлены индикаторы, выполнение которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление услуг в электронной форме (П90. «Форма для оплаты услуги юридическими лицами»...).

3 Мониторинг перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму

3.1 Методика мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму

Традиционный мониторинг проводится в целях:

- проверки полноты размещения на странице услуги сведений, предусмотренных положениями Постановления 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)» (в ред. от 28.10.2013) (далее – ПП РФ № 861);

- проверки наличия на странице услуги необходимого функционала для совершения в электронной форме действий, связанных с получением услуги (заполнение и отправка заявления и документов для получения услуги, запись на прием для подачи документов, оплата государственной пошлины физическими лицами, формирование электронного счета или квитанции для юридических лиц) и его работоспособности;
- проверки наличия инициативного оповещения заявителя о ходе предоставления услуги со стороны ведомства, предоставляющего услугу (уведомления по электронной почте, в личном кабинете на Едином портале, по sms);
- проверки возможности получения результата услуги в электронной форме (проверяется только в отношении информационных услуг).

В ходе традиционного мониторинга экспертами подавались электронные заявления с тестовыми данными, что позволило проверить работоспособность кнопки «Получить услугу» или аналогичной ей, а также возможность получения уведомлений о результатах рассмотрения поданного заявления. В случае размещения на странице услуги функционала для совершения иных действий так же проводилось его тестирование.

Методика традиционного мониторинга была существенно доработана: был осуществлен переход от этапного подхода к оценке перевода услуг в электронную форму к оценке перевода в электронную форму отдельных административных процедур (логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении государственных услуг). Вторая волна мониторинга 2015 г. придерживается указанного подхода.

Каждая административная процедура может быть реализована в электронной форме несколькими способами (сценариями).

Например, процедура «прием документов» может быть реализована двумя сценариями:

- предварительный прием документов;
- прием документов в электронном виде.

Решение о реализации сценария принимается на основе ключевых показателей. Если выполнены все ключевые показатели, признается, что сценарий для данной услуги реализован. Каждый показатель состоит из группы простейших бинарных индикаторов. Бинарный индикатор — это элементарное требование к услуге, которое может быть оценено двумя вариантами ответа: требование выполняется (оценка «1») или не выполняется (оценка «0»). Каждый индикатор соответствует определенному требованию, основанному на положениях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги в электронной форме либо на законодательно обоснованных ожиданиях получателей услуг.

Качество реализации сценария основывается на оценке среднего по показателям, которые в свою очередь оцениваются на основе среднего по индикаторам. Качество реализации сценария оценивается только в том случае, если сценарий признан

реализованными (то есть выполнены все ключевые показатели). Если хотя бы один из ключевых показателей не выполнен, то сценарий не может быть признан как реализованный и качество реализации сценария получает значение «0», независимо от того, что часть элементарных требований (индикаторов) может быть выполнена. Подобный подход принят по результатам пересмотра методики в 2015 г. Изменение алгоритма расчета существенно отразилось на результате оценки качества реализации сценариев по большинству органов власти. По отдельным ведомствам среднее качество реализации сценариев получило значение «0», так как ни у одного сценария не были выполнены все ключевые показатели.

Оценка выполнения показателя и расчет качества выполнения показателя идентичны алгоритму, принятому для сценария. В рамках всех показателей выявлены ключевые индикаторы, в случае невыполнения которых показатель признается невыполненным и качество его выполнения получает значение «0». Также введены альтернативные ключевые индикаторы: для признания показателя выполненным, достаточно выполнения одного из альтернативных ключевых индикаторов (например, получения уведомления только по электронной почте или только в личном кабинете).

Перечень индикаторов и показателей представлен в Приложении 1 методики.

3.2 Сводные результаты мониторинга перевода государственных услуг ведомства на Едином портале в электронную форму

Результаты мониторинга качества перевода услуг в электронную форму по рассматриваемому органу власти представлены в Таблице 1.

Таблица 1 – Динамика основных показателей по ведомству по итогам мониторинга, проведенного в апреле 2015 г. и сентябре 2015 г.

Сценарий	Апрель 2015 г.		Сентябрь 2015 г.	
	Кол-во услуг, у которых сценарий выполнен	Качество выполнения сценария	Кол-во услуг, у которых сценарий выполнен	Качество выполнения сценария
1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге (Информирование об услуге)	1	3%	0	0%
2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов (Запись на прием)	0	0%	0	0%
3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги (Формы заявлений и иных документов)	0	0%	3	19%

Сценарий	Апрель 2015 г.		Сентябрь 2015 г.	
	4.1. Предварительный прием документов от заявителя (Интерактивные формы подачи заявлений)	0	0%	0
5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей (Оплата пошлины)	0	-	0	-

Перечень исследованных услуг ведомства со статистикой реализации сценариев представлен в Приложении А.

Указанные в Таблице 1 значения качества выполнения сценария обозначают долю выполняемых требований в отношении порядка предоставления услуг в электронной форме на Едином портале по результатам мониторинга услуг рассматриваемого ведомства.

В Таблице 2 приведены сравнительные результаты наличия и работоспособности кнопки «Получить услугу», а также качества работы системы уведомления получателя услуги о результате рассмотрения заявления в апреле 2015 г. и сентябре 2015 г.

Таблица 2 – Сравнительная статистика по итогам мониторинга перевода услуг ведомства в электронную форму в апреле 2015 г. и сентябре 2015 г.

Показатель	Апрель 2015 г.	Сентябрь 2015 г.
Кол-во услуг ведомства, опубликованных на Едином портале	17	16
Заявленное кол-во электронных услуг (услуг с кнопкой «Получить услугу»)	3	3
Реальное кол-во электронных услуг (услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»)	3	3
Кол-во работающих электронных услуг (услуг, по которым удалось отправить электронное заявление)	3	1
Кол-во электронных услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления ¹	0	0
Кол-во информационных услуг	0	0

3.3 Результаты выполнения сценариев

3.3.1. Сценарий 1.1 «Информирование об услуге»

Сценарий «Информирование об услуге» представляет собой совокупную оценку по следующим параметрам:

¹ Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в приеме поданного заявления или уведомление о дальнейших шагах после подачи.

- доступность страницы средствами внутреннего поиска на портале;
- наличие информации о порядке предоставления услуги (получатели услуги, правовые основания и результаты оказания услуги, сроки оказания услуги, платность, основания для отказа, порядок обжалования действий органа власти);
- наличие перечня документов, необходимых для получения услуги, и информации о способе их получения;
- наличие контактной информации об органах власти, предоставляющих услугу и их должностных лицах.

В Таблице 3 представлена значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемых к полноте информации о порядке предоставления услуги. Значение (в процентах), обозначает **долю услуг**, у которых требование **выполняется**. Индикаторы с минимальными значениями обозначают необходимость заполнения соответствующих сведений в описании услуг в Федеральном реестре.

Каждый индикатор или набор индикаторов соответствует определенному требованию из ПП РФ № 861 о порядке размещения информации об услуге на Едином портале. Индикатор может принимать три значения:

- «1», если требование выполняется и проверяемая информация о порядке предоставления услуги указана на Едином портале в отношении исследуемой услуги;
- «0», если требование не выполняется и проверяемая информация о порядке предоставления услуги не указана на Едином портале в отношении исследуемой услуги;
- «X», если требование в отношении проверяемой услуги не должно проверяться.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, показатель считается невыполненным. Если не выполнен хотя бы один из ключевых показателей, сценарий признается нереализованным.

Совокупность оценок по каждому индикатору в отношении исследованных услуг дает оценку доли услуг, соответствующих проверяемому индикатором требованию.

Таблица 1 – Значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемых к полноте информации о порядке предоставления услуги

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/не ключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ не ключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
1. Есть страница услуги	1	1	100%
2. Тематический рубрикатор	0	1	100%
3. Ведомственный рубрикатор	0	1	100%

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/не ключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ не ключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
4. Наименование органа власти	1	0	100%
263. Наименование услуги	0	1	100%
264. Наименование подуслуги	0	1	100%
328. Наименование услуги в ФРГУ	1	0	100%
265. Уникальный реестровый номер услуги	0	0	100%
266. Дата размещения сведений в ФРГУ	0	0	100%
267. Дата последнего обновления сведений в ФРГУ	0	0	100%
268. Дата последнего обновления сведений на ЕПГУ	1	0	100%
9. Способы обращения за услугой	1	0	100%
262. Услуга предоставляется бесплатно	1*	0	100%
341. Вид платежа	0	0	100%
19. Размер оплаты	1*	0	100%
13. Получатели услуг	1	1	100%
10. Результаты предоставления услуги	1	0	100%
360. Документы при отказе как результате предоставления услуги	0	0	100%
25. Перечень обязательных документов	1	1	100%
22. Порядок обжалования	1	0	100%
270. Приведен перечень НПА	1	0	100%
32. Наименование документа	1	0	100%
280. Местоположение "Российская Федерация"	1	1	94%
41. Адрес местонахождения	1	0	94%
45. Телефон по местонахождению	1	0	94%
47. Факс по местонахождению	1	0	94%
49. Электронная почта по местонахождению	1	0	94%
51. Официальный сайт по местонахождению	1	0	94%
14. Срок предоставления услуги	1	0	88%
15. Срок регистрации заявления	1	0	88%
16. Срок ожидания в очереди	1	0	88%
53. График работы по местонахождению	1	0	88%
5. Наименования органов-участников	1	0	75%
43. Руководитель по местонахождению	1	0	63%
8. Доля НПА с рабочими ссылками	0	0	60%
342. Правовые основания платежа	0	0	50%
37. Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ (организации)	1	0	50%
17. Основания для отказа в предоставлении услуги	1	0	44%
269. Основания внесения изменений по услуге в ФРГУ ²	0	0	0%
343. Срок выдачи документов	1	0	0%

² На текущий момент соответствующее поле на ЕПГУ не предусмотрено.

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/не ключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ не ключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
351. Запись на прием	1	0	0%
344. Перечень не обязательных документов ³	0	1	0%
39. Адреса и телефоны (Контакты)	1	1	0%
282. Контакты (Регион 1)	1	0	0%
42. Адрес (регион 1)	1	0	0%
44. Руководитель (регион 1)	1	0	0%
46. Телефон (регион 1)	1	0	0%
48. Факс (регион 1)	1	0	0%
50. Электронная почта (регион 1)	1	0	0%
52. Официальный сайт (регион 1)	1	0	0%
54. График работы (регион 1)	1	0	0%
23. Административные процедуры ⁴	1	0	0%
24. Сроки административных процедур ⁵	1	0	0%
38. Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа	1	0	0%
Итоговое среднее			64%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте информации о порядке предоставления услуг, представлено в Анкете 1 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

«Местонахождение» - это регион, в котором расположен центральный аппарат органа власти. Для федеральных органов исполнительной власти контакты центрального аппарата должны отображаться при выборе «Российская Федерация» в поле «Ваше местоположение». «Регион 1» - это субъекты Российской Федерации, где проверялись обозначенные индикаторы в отношении территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (если таковые имеются).

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 1 – Информирование»), который предоставлен в электронном виде.

3.3.2. Сценарий 2.1 «Запись на прием»

³ На текущий момент соответствующий раздел на ЕПГУ не предусмотрен.

⁴ На текущий момент соответствующее поле на ЕПГУ не предусмотрено.

⁵ На текущий момент соответствующее поле на ЕПГУ не предусмотрено.

Реализация сценария предполагает исключение необходимости телефонного обращения в органы власти и обеспечение заявителю возможности самостоятельного выбора времени для личной явки в орган власти.

В Таблице 4 представлена значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, показатель считается невыполненным. Если не выполнен хотя бы один из ключевых показателей, сценарий признается нереализованным.

Таблица 4 – Значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/неключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ неключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
56. Запись на прием для подачи документов	1	1	0%
283. Интерфейс подачи заявления	1*	0	0%
324. Отдельный интерфейс записи на прием для подачи документов	1*	0	0%
325. Базовая работоспособность интерфейса записи на прием для подачи документов	1*	0	0%
57. Выбор даты и времени приема	1	1	0%
58. Выбор места приема	0	0	0%
286. Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	1*	0	0%
287. Уведомление о записи на прием для подачи документов (е-мэйл)	1*	0	0%
Итоговое среднее			0%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов, представлено в Анкете 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который предоставлен в электронном виде.

3.3.3. Сценарий 3.1 «Формы заявлений и иных документов»

Выполнение сценария предполагает размещение на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронной форме.

При проведении мониторинга исследуется каждый документ, представленный в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» описания услуги на Едином портале. Совокупность оценок по каждому индикатору в отношении исследованных документов дает оценку доли документов, соответствующих требованию, проверяемому индикатором.

В Таблице 5 представлена значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к размещаемым на Едином портале формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, а также к обеспечению доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде. Значение (в процентах), обозначает **долю документов**, у которых требование **выполняется**. Индикаторы с минимальными значениями обозначают необходимость выполнения соответствующих требований в отношении документов, размещенных по услугам.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, показатель считается невыполненным. Если не выполнен хотя бы один из ключевых показателей, сценарий признается нереализованным.

Таблица 5 – Значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к размещаемым на Едином портале формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и также к обеспечению доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/неключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ неключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
75. Образец заявления	1	1	59%
78. Формат электронной формы заявления	0	1	32%
77. Электронная форма заявления	1	1	32%
76. Шаблон (бланк, скан) заявления	1	1	32%
74. Формат электронной формы квитанции	0	1	x
73. Электронная форма квитанции	1	1	x
298. Шаблон (бланк, скан) квитанции	1	1	x
72. Образец заполнения квитанции	1	1	x
Итоговое среднее			39%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к размещаемым на Едином портале формам заявлений и иных документов, представлено в Анкетах 2-3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (листы «Анкета 2 –Документы» и «Анкета 3 – Электронная форма»), который предоставлен в электронном виде.

3.3.4. Сценарий 4.1 «Интерактивные формы подачи заявлений»

Выполнение сценария предполагает предоставление заявителю возможности направить все или часть документов в орган власти, оказывающий услугу, в электронной форме посредством Единого портала и тем самым инициировать начало оказания услуги, а также наличие системы уведомлений заявителя о процессе рассмотрения заявления.

Реализация данной административной процедуры проверяется только в отношении тех услуг, которые заявлены как электронные, то есть имеют интерфейс «Получить услугу».

В Таблице 6 представлена значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к предварительному приему документов от заявителя.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, показатель считается невыполненным. Если не выполнен хотя бы один из ключевых показателей, сценарий признается нереализованным.

Таблица 6 – Значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к предварительному приему документов от заявителя

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/не ключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ не ключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
80. Базовая работоспособность интерфейса	1	1	100%
94. Редактировать черновик заявления	0	0	100%
86. Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	1*	0	67%
93. Редактировать отправленное ранее заявление	0	0	67%
91. Программная независимость	1*	0	67%
95. Работоспособность при отправке	1	1	33%
79. Сервис подачи заявления на портале (интерфейс на странице)	1	1	19%
127. Уведомление о результате рассмотрения заявления по смс	0	1	0%
87. Сохранение для личного использования	1*	0	0%
88. Прием платежных документов	1*	0	0%
118. Выбор способа уведомления	1*	0	0%
299. Возможность выбора способа уведомления по e-майл	0	0	0%
300. Возможность выбора способа уведомления по sms	0	0	0%
301. Возможность выбора способа уведомления по Push-Up	0	0	0%
302. Автосообщение портала об отправке заявки на получение услуги	0	0	0%
304. Уведомление о регистрации заявления на портале по e-майл	0	0	0%
98. Уведомление об отправке в личном кабинете	1*	0	0%
116. Уведомление об отправке по e-майл	1*	0	0%

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/неключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ неключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
117. Уведомление об отправке по смс	0	0	0%
106. Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	1*	1	0%
111. Срок рассмотрения заявления (личный кабинет)	0	1	0%
112. Имя и должность контактного лица (личный кабинет)	0	1	0%
113. Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	0	1	0%
114. Телефон контактного лица (личный кабинет)	0	1	0%
115. Дальнейшие шаги заявителя (личный кабинет)	0	1	0%
208. Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством (е-майл)	1*	1	0%
214. Срок рассмотрения заявления (е-майл)	0	1	0%
215. Имя и должность контактного лица (е-майл)	0	1	0%
216. Электронная почта контактного лица (е-майл)	0	1	0%
217. Телефон контактного лица (е-майл)	0	1	0%
218. Дальнейшие шаги заявителя (е-майл)	0	1	0%
219. Уведомление о принятии заявления по смс	0	1	0%
119. Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	1*	1	0%
132. Заявление принято/не принято (личный кабинет)	0	1	0%
133. Причины отказа (личный кабинет)	0	1	0%
122. Перечень необходимых шагов для исправления	0	1	0%
123. Контактное лицо	0	1	0%
124. Телефон контактного лица	0	1	0%
125. Электронная почта контактного лица	0	1	0%
126. Уведомление о результате рассмотрения заявления (е-майл)	1*	1	0%
223. Заявление принято/не принято (е-майл)	0	1	0%
224. Причины отказа	0	1	0%
225. Перечень необходимых шагов для исправления	0	1	0%
226. Контактное лицо (е-майл)	0	1	0%
227. Телефон контактного лица (е-майл)	0	1	0%
228. Электронная почта контактного лица (е-майл)	0	1	0%
326. Запрос согласия на обработку личных данных	1*	0	x
Итоговое среднее			10%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к предварительному приему документов от заявителя, представлено в Анкетах 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который предоставлен в электронном виде.

3.3.5. Сценарий 5.1 «Оплата пошлины»

Выполнение сценария предполагает наличие на Едином портале кнопки «Оплатить», предоставляющей возможность осуществления электронной оплаты государственной пошлины или другого обязательного платежа, если услуга предоставляется физическим лицам, или возможность заполнения электронного счет или квитанции, если услуга предоставляется юридическим лицам.

Реализация данной административной процедуры проверяется только в отношении тех услуг, за оказание которых предусматривается взимание государственной пошлины или иных обязательных платежей.

В Таблице 7 представлена значимость индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, показатель считается невыполненным. Если не выполнен хотя бы один из ключевых показателей, сценарий признается нереализованным.

Таблица 7 – Рейтинг индикаторов и степень выполнения ведомством требований, предъявляемым к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей

Номер и наименование индикатора	Значимость индикатора (ключевой – 1/альтернативный – 1*/не ключевой – 0)	Значимость показателя, в который включен индикатор (ключевой – 1/ не ключевой – 0)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
352. Работоспособность интерфейса для заполнения электронного счета или квитанции	1	1	0%
339. Наличие интерфейса для заполнения электронного счет или квитанции для юридических лиц на ЕПГУ/РПГУ	1	1	0%
152. Оплата электронными деньгами	1	0	x
154. Реквизиты заполняются автоматически	1	0	x
151. Оплата банковской картой	1	0	x
150. Кнопка «Оплатить»	1	1	x
Итоговое среднее			0%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей, представлено в Анкетах 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который предоставлен в электронном виде.

3.4 Соответствие услуг требованиям перевода в электронную форму

Перевод услуги в электронную форму предполагает обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственных услуг представлять документы в электронной форме с использованием Единого портала.

3.4.1. Перечень услуг без кнопки «Получить услугу»:

Возможность обращения за услугой в электронной форме (нет кнопки «Получить услугу») отсутствует у следующих услуг:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
1.	Аккредитация юридических лиц для проведения оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Получение свидетельства об аккредитации организации на проведение оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности Росжелдора	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002063247_787.html	09.09.2015
2.	Государственная услуга по организации деятельности работы по продлению сроков службы подвижного состава и технических средств, используемых на железнодорожном транспорте	Выдача собственнику железнодорожного подвижного состава или технических средств технического решения о продлении сроков службы	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006503_59999004.html	09.09.2015
3.	Государственная услуга по принятию решений о примыкании к железнодорожным путям общего пользования строящихся, новых или восстановленных железнодорожных путей общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования	Принятие решений о примыкании к железнодорожным путям общего пользования строящихся, новых или восстановленных железнодорожных путей общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006405_59999011.html	09.09.2015
4.	Государственная услуга по принятию решений об открытии для постоянной эксплуатации железнодорожных путей общего пользования на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, которым принадлежат указанные железнодорожные пути	Принятие решения об открытии для постоянной эксплуатации железнодорожных путей общего пользования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000009469_59999007.html	09.09.2015

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
5.	Государственная функция по установлению сроков действия прекращения или ограничения погрузки и перевозки грузов и грузобагажа, вызванного обстоятельствами непреодолимой силы, военными действиями, блокадой, эпидемией или иными, не зависящими от перевозчика и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельствами, препятствующими осуществлению перевозок, и уведомление об этом перевозчиков и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	Установление сроков действия прекращения или ограничения погрузки и перевозки грузов и грузобагажа, вызванных различными обстоятельствами непреодолимой силы	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000010586_.html	09.09.2015
6.	Организация в соответствии с законодательством Российской Федерации в установленной сфере деятельности работы по обязательному подтверждению соответствия продукции, добровольному подтверждению работ и услуг.	Получение аттестата аккредитации, сертификата соответствия, регистрация декларации о соответствии	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002209113_.html	09.09.2015
7.	Порядок закрытия железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций, связанных с приемом и отправлением поездов, приемом, выдачей, погрузкой, выгрузкой, сортировкой, хранением грузов (в том числе в контейнерах), багажа и грузобагажа	Закрытие железнодорожной станций	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000984860_.html	09.09.2015
8.	Принятие решений об открытии железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	Принятие решений об открытии железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000988285_59999005.html	09.09.2015
9.	Рассмотрение обращений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и владельцев железнодорожных путей необщего пользования по вопросам взаимодействия в единых технологических процессах работы железнодорожных путей необщего пользования и железнодорожных станций примыкания и выдача заключений по ним	Рассмотрение обращений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и владельцев железнодорожных путей необщего пользования по вопросам взаимодействия в единых технологических процессах работы железнодорожных путей необщего пользования и железнодорожных станций примыкания и выдача заключений по ним	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006492_59999010.html	09.09.2015

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
10.	Составление перечней железнодорожных станций, открытых для выполнения соответствующих операций, и выполняемых ими операций на основании заявок владельцев инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования	Включение (исключение) в(из) Перечень(ня) железнодорожных станций, открытых для выполнения соответствующих операций, и выполняемых ими операций на основании заявок владельцев инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000009196_59999006.html	09.09.2015
11.	Установление сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте	Установление сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000010043_.html	09.09.2015
12.	Утверждение планов обеспечения транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Утверждение планов обеспечения транспортной безопасности	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002072688_788.html	09.09.2015
13.	Утверждение результатов оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Утверждение результатов оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002067851_643.html	09.09.2015

3.4.2. Перечень услуг с кнопкой «Получить услугу»

Возможность обращения за услугой в электронной форме (есть кнопка «Получить услугу») присутствует у следующих услуг:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
1.	Государственная услуга по осуществлению пономерного учета железнодорожного подвижного состава и контейнеров	Присвоение номеров железнодорожному подвижному составу и (или) контейнерам	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/225498532_59999003.html	09.09.2015
2.	Государственная услуга по принятию решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и грузобагажа в	Принятие решений о временном прекращении погрузки и перевозки	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000984325_59999009.html	09.09.2015

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
	определенных железнодорожных направлениях вследствие сложившихся у перевозчика или при использовании инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельств, препятствующих осуществлению перевозок, с немедленным извещением об этом в установленном порядке Министерства транспорта Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, соответствующих перевозчиков и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	грузов и грузобагажа вследствие препятствия к осуществлению	ml	
3.	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000994034_59999008.html	11.10.2015

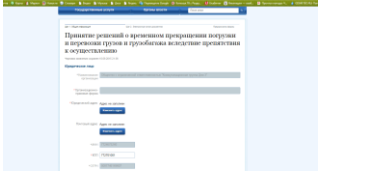
3.4.3. Перечень услуг с неработающей кнопкой «Получить услугу»:

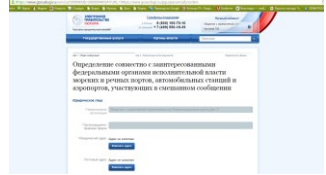
У всех услуг ведомства кнопка "Получить услугу" признана работоспособной.

3.4.4. Перечень услуг, по которым не удалось отправить электронное заявление:

Среди услуг, предоставляемых в электронной форме не удалось отправить заявление у следующих услуг:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
-------	---------------------	------------------------	--	------------	-----------------	------------------

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
1.	Государственная услуга по принятию решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и грузобагажа в определенных железнодорожных направлениях вследствие сложившихся у перевозчика или при использовании инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельств, препятствующих осуществлению перевозок, с немедленным извещением об этом в установленном порядке Министерства транспорта Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, соответствующих перевозчиков и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	Принятие решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и грузобагажа вследствие препятствия к осуществлению	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000984325_59999009.html	Ошибка работы формы		09.09.2015

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
2.	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000994034_59999008.html	Ошибка работы формы		11.10.2015

3.4.5. Перечень услуг, по которым удалось отправить заявление, но не получено уведомление о результатах его рассмотрения:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
1.	Государственная услуга по осуществлению пономерного учета железнодорожного подвижного состава и контейнеров	Присвоение номеров железнодорожному подвижному составу и (или) контейнерам	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/225498532_59999003.html	09.09.2015

3.4.6. Перечень электронных услуг, по которым получено уведомление о результатах его рассмотрения:

По всем услугам ведомства с работоспособной кнопкой "Получить услугу" уведомления о результате предоставления услуги не были получены.

3.4.7. Перечень электронных информационных услуг:

У ведомства отсутствуют электронные информационные услуги.

Описание каждого из индикаторов, характеризующих перевод услуги в электронную форму, представлено в Анкете 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который предоставлен в электронном виде.

4 Мониторинг доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам

4.1 Методика мониторинга доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам

Задачей мониторинга доступности органов власти по телефонным каналам является проверка работоспособности опубликованных на ЕПГУ номеров телефонов офисов органов власти. Мониторинг проводился с использованием автоматизированных средств дозвона.

Для проведения телефонного мониторинга был получен список телефонных номеров, размещенных на ЕПГУ, по всем отделениям и офисам федеральных органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги, опубликованные на ЕПГУ на момент проведения мониторинга.

Перед началом тестирования все номера телефонов были приведены в единый формат; при необходимости были добавлены релевантные коды городов. Из исходного списка телефонных номеров были исключены повторяющиеся номера телефонов и данные, не содержащие номеров телефонов (текстовые значения и числовые значения, которые невозможно идентифицировать как однозначные телефонные номера). Если номеров у одного подразделения или офиса было указано несколько, то выбирался первый в списке. Так как мониторинг проводился на основе выборочного метода (исследовалась не вся совокупность полученных телефонных номеров), часть полученных номеров после проведения механической выборки (в реестр телефонных номеров на мониторинг был включен каждый второй телефонный номер из списка) была исключена из мониторинга.

Мониторинг проводился в период с 26 октября по 9 ноября 2015 года

Звонки совершались по каждому телефонному номеру из реестра в рабочее время органа власти с учетом часовых поясов.

Список телефонных номеров ведомства, по которым проводился мониторинг и время совершения звонка по местному времени приведены в Протоколе телефонного мониторинга. Протокол предоставлен в электронном виде.

В случае успешного звонка (трубку сняли) абоненту выдавалось сообщение с минимальной справочной информацией, после чего соединение принудительно разрывалось. Максимальная длительность ожидания ответа составляла 1 минуту. Если в течение 1 минуты ответ не поступил (трубку не сняли), то вызов прекращался и фиксировалось, что ответ не получен. На каждый телефонный номер осуществлялось до 10 попыток дозвониться. Мониторинг по телефонному номеру прекращался после первой успешной попытки. Попытка считалась успешной, если звонок был принят сотрудником или автоинформатором. Звонки совершались в разные дни и в разный временной интервал. Каждой попытке присваивался один из следующих статусов:

- номер занят

- номер не доступен (невозможно произвести вызов)
- номер не ответил (трубку не сняли)
- номер ответил, сообщение не прослушано до конца
- номер ответил, сообщение прослушано до конца
- факс

Итоговый статус присваивался телефонному номеру на основании статуса последней попытки.

В Таблице 8 приведено начало списка телефонных номеров ведомства, по которым проводился мониторинг и время совершения звонка по местному времени. Полный список приведен в Протоколе телефонного мониторинга. Протокол предоставлен в электронном виде.

Таблица 8 – Протокол телефонного мониторинга

п/п	Наименование вышестоящего органа	Наименования офиса	ФИО рук-ля офиса	Нормализованный номер телефона	26.10.2015	27.10.2015	28.10.2015	29.10.2015	30.10.2015	02.11.2015	03.11.2015	05.11.2015	06.11.2015	09.11.2015
1.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уральский государственный университет путей сообщения"	Галкин Александр Геннадьевич	73432212444	9:29									
2.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Федеральное государственное предприятие Исследовательский центр "СПЕКТР" Федерального агентства железнодорожного транспорта	Карасёв Михаил Николаевич	73432454652	9:29	10:38	11:23	12:23	13:25	14:24	15:23	16:22	9:40	10:42
3.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Уральское территориальное управление Федерального агентства железнодорожного транспорта	Першин Виталий Павлович	73433585331	9:00									
4.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Омский государственный университет путей сообщения"	Овчаренко Сергей Михайлович	73812314219	9:43									

п/п	Наименование вышестоящего органа	Наименования офиса	ФИО рук-ля офиса	Нормализованный номер телефона	26.10.2015	27.10.2015	28.10.2015	29.10.2015	30.10.2015	02.11.2015	03.11.2015	05.11.2015	06.11.2015	09.11.2015
5.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Сибирское территориальное управление Федерального агентства железнодорожного транспорта	Артемченко Владимир Евдокимович	73832295004	9:00									
6.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Сибирский государственный университет путей сообщения"	Манаков Алексей Леонидович	73833280470	9:43									
7.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Иркутский государственный университет путей сообщения"	Хоменко Андрей Павлович	73952638311	9:43									
8.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Дальневосточное территориальное управление Федерального агентства железнодорожного транспорта	Синкин Александр Георгиевич	74212212403	9:08									
9.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Дальневосточный государственный университет путей сообщения"	Давыдов Юрий Анатольевич	74212343076	9:34	10:37	11:39	12:38	13:38	14:39	15:34	16:10	9:34	10:33
10.	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Московский государственный университет путей сообщения"	Лёвин Борис Алексеевич	74952623048	10:40									

4.2 Результаты мониторинга доступности ведомства по телефонным каналам

В таблице 9 приведены сводные результаты мониторинга по всем телефонным номерам ведомства.

Таблица 9 – Результаты мониторинга доступности ведомства по телефонным каналам

Показатель	Кол-во номеров	Всего вызовов	Результат мониторинга					
			Номер занят	Номер не доступен (невозможно произвести вызов)	Номер не ответил (трубку не сняли)	Номер ответил, сообщение не прослушано до конца	Номер ответил, сообщение прослушано до конца	Факс
Количество номеров	26	44	0	2	0	4	20	0
Доля от общего количества номеров			0%	8%	0%	15%	77%	0%

Для доступных телефонных номеров фиксировалась попытка, с которой удалось дозвониться на номер.

В таблице 10 приведены результаты по количеству попыток дозвониться на телефонные номера, признанные доступными.

Таблица 10 – Степень доступности телефонных номеров ведомства

Показатель	Кол-во номеров	Количество успешных вызовов	Результат мониторинга										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Количество номеров	26	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Доля от успешных вызовов			100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Для успешных попыток фиксировалось время, в течение которого звонок был принят.

В таблице 11 приведены результаты продолжительности вызова по успешным звонкам.

Таблица 11 – Продолжительность вызова по успешным звонкам

Показатель	Кол-во номеров	Количество успешных вызовов	Время до поднятия трубки					
			до 10 сек	10-20 сек	20-30 сек	30-40 сек	40-50 сек	50-60 сек
Количество вызовов	26	24	20	2	2	0	0	0
Доля от успешных вызовов			83%	8%	8%	0%	0%	0%

Таблица 12 содержит результаты мониторинга по первым десяти телефонным номерам ведомства. Результаты мониторинга по каждому телефонному номеру содержатся в Протоколе телефонного мониторинга. Протокол предоставлен в электронном виде.

Таблица 12 – Результаты мониторинга доступности по каждому телефонному номеру субъекта Российской Федерации

п/п	Наименование офиса	ФИОрук-ля офиса	Нормализованный номер телефона	Всего вызовов	Результат мониторинга						Время до поднятия трубки					
					номер занят	номер не доступен (невозможно произвести вызов)	номер неотвечен (трубку не сняли)	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение прослушано до конца	факс	до 10 сек	10-20 сек	20-30 сек	30-40 сек	40-50 сек	50-60 сек
1.	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уральский государственный университет путей сообщения"	Галкин Александр Геннадьевич	73432212444	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
2.	Федеральное государственное предприятие Исследовательский центр "СПЕКТР" Федерального агентства железнодорожного транспорта	Карасёв Михаил Николаевич	73432454652	10	0	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0

п/п	Наименование офиса	ФИОрук-ля офиса	Нормализованный номер телефона	Все го вызовов	Результат мониторинга						Время до поднятия трубки					
					номер занят	номер не доступен (невозможно произвести вызов)	номер неотвечен (трубку не сняли)	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	номер отвлечен, сообщение не прослушано до конца	
	а															
3.	Уральское территориальное управление Федерального агентства железнодорожного транспорта	Першин Виталий Павлович	73433585331	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
4.	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Омский государственный университет путей сообщения"	Овчаренко Сергей Михайлович	73812314219	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
5.	Сибирское территориальное управление Федерального агентства железнодорожного транспорта	Артемченко Владимир Евдокимович	73832295004	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0

п/п	Наименование офиса	ФИОрук-ля офиса	Нормализованный номер телефона	Все го вызовов	Результат мониторинга						Время до поднятия трубки					
					номер занят	номер не доступен (невозможно произвести вызов)	номер не ответил (трубку не сняли)	номер ответил, сообщение не прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	
	а															
6.	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Сибирский государственный университет путей сообщения"	Мананков Алексей Леонидович	73833280470	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
7.	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Иркутский государственный университет путей сообщения"	Хоменко Андрей Павлович	73952638311	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0

п/п	Наименование офиса	ФИОрук-ля офиса	Нормализованный номер телефона	Все го вызовов	Результат мониторинга						Время до поднятия трубки					
					номер занят	номер не доступен (невозможно произвести вызов)	номер не ответил (трубку не сняли)	номер ответил, сообщение не прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	
8.	Дальневосточное территориальное управление Федерального агентства железнодорожного транспорта	Синкин Александр Георгиевич	74212212403	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
9.	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Дальневосточный государственный университет путей сообщения"	Давыдов Юрий Анатольевич	74212343076	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования	Лёвин Борис Алексеевич	74952623048	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0

п/п	Наименование офиса	ФИОрук-ля офиса	Нормализованный номер телефона	Все го вызовов	Результат мониторинга					Время до поднятия трубки						
					номер занят	номер недоступен (невозможно произвести вызов)	номер неотвечен (трубку не сняли)	номер ответа, сообщение не прослушано до конца	номер ответа, сообщение прослушано до конца	номер ответа, сообщение прослушано до конца	номер ответа, сообщение прослушано до конца	номер ответа, сообщение прослушано до конца	номер ответа, сообщение прослушано до конца	номер ответа, сообщение прослушано до конца	номер ответа, сообщение прослушано до конца	
	онального образования "Московский государственный университет путей сообщения"															

5 Мониторинг соответствия сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги

5.1 Методика мониторинга соответствия сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги

Задачей мониторинга НПА является оценка полноты и достоверности сведений, опубликованных на Едином портале.

Сведения, опубликованные на ЕПГУ проверяются на соответствие:

- административному регламенту и прочим НПА, регламентирующим порядок предоставления отдельных услуг.
- законам и подзаконным нормативным актам, определяющим общие требования к порядку предоставления государственных услуг;

В процессе мониторинга выявляется как полнота и актуальность информации, размещенной на Едином портале, так и отсутствие пробелов в нормативном регламентировании предоставления услуги.

В качестве исходной единицы оценки выступают информационные поля – основные сведения об услуге и порядке ее предоставления, которые подлежат собственному нормативному регулированию и размещению на Едином портале.

Перечень информационных полей и их описание представлены в Приложении 8 методики.

По каждой услуге сформированы собственные отчеты, которые содержат все выявленные пробелы и несоответствия. Отчеты представлены в электронном виде.

5.2 Результаты мониторинга соответствия сведений, размещенных ведомством на Едином портале, требованиям НПА

Обобщенные результаты мониторинга НПА по ведомству представлены в Таблице 13:

- доля сведений, размещенных на ЕПГУ, рассчитана на основании бинарной оценки заполнения/пропуска каждого информационного поля;
- полнота правового регулирования оценивалась исходя из отсутствия/наличия пробелов в нормативном регулировании по каждому информационному полю;
- степень соответствия НПА оценивалась на основании идентичности сведений по каждому информационному полю, содержащихся в НПА и размещенных на ЕПГУ.

Таблица 13 – Процент соответствия требованиям НПА в среднем по всем услугам ведомства, размещенным на Едином портале

Сценарий	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	61%	86%	51%
3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	42%	70%	38%

Усредненные результаты мониторинга по всем информационным полям по каждой услуге ведомства представлены в Приложении Б.

В Таблице 14 представлен рейтинг информационных полей, на соответствие НПА, размещенных на ЕПГУ сведений. Значение (в процентах), обозначает **долю услуг**, у которых требование **выполняется**.

Таблица 14 – Процент соответствия информационных полей на ЕПГУ положениям НПА по всем услугам ведомства, размещенным на Едином портале

Информационное поле	Сценарий	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
4. Наименование органа власти	1.1	100%	100%	100%
263. Наименование услуги	1.1	100%	100%	94%
264. Наименование подуслуги	1.1	100%	100%	75%
328. Наименование услуги в ФРГУ	1.1	100%	100%	38%
10. Результаты предоставления услуги	1.1	100%	100%	88%
17. Основания для отказа в предоставлении услуги	1.1	44%	88%	44%
360. Документы при отказе как результате предоставления услуги	1.1	100%	100%	100%
262. Услуга предоставляется бесплатно	1.1	100%	86%	86%
341. Вид платежа	1.1	100%	50%	25%
342. Правовые основания платежа	1.1	50%	25%	25%
19. Размер оплаты	1.1	100%	25%	0%
351. Запись на прием	1.1	0%	0%	0%
14. Срок предоставления услуги	1.1	88%	100%	75%

Информационное поле	Сценарий	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
343. Срок выдачи документов ⁶	1.1	0%	75%	0%
15. Срок регистрации заявления	1.1	88%	94%	88%
16. Срок ожидания в очереди	1.1	88%	81%	81%
13. Получатели услуг	1.1	100%	100%	50%
25. Перечень обязательных документов	1.1	100%	100%	56%
344. Перечень не обязательных документов ⁷	1.1	0%	75%	0%
41. Адрес местонахождения	1.1	94%	94%	81%
51. Официальный сайт по местонахождению	1.1	94%	88%	88%
53. График работы по местонахождению	1.1	88%	88%	81%
22. Порядок обжалования	1.1	100%	94%	88%
23. Административные процедуры ⁸	1.1	0%	100%	0%
24. Сроки административных процедур ⁹	1.1	0%	94%	0%
5. Наименования органов-участников	1.1	75%	31%	6%
355. Доля на ЕПГУ НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги, от общего количества НПА на ЕПГУ	1.1	x	x	76%
356. Доля на ЕПГУ НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги, от общего количества необходимых для размещения НПА	1.1	x	x	49%
357. Доля на ЕПГУ текстов НПА в актуальной редакции	1.1	x	x	66%
37. Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ (организации)	1.1	33%	58%	33%
38. Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа	1.1	0%	17%	0%
354. Возможность не предоставлять документ	1.1	100%	88%	75%
76. Шаблон (форма, бланк) заявления	3.1	42%	70%	38%
Итоговое среднее		69%	77%	52%

⁶ На текущий момент соответствующее поле на ЕПГУ не предусмотрено.

⁷ На текущий момент соответствующий раздел на ЕПГУ не предусмотрен.

⁸ На текущий момент соответствующее поле на ЕПГУ не предусмотрено.

⁹ На текущий момент соответствующее поле на ЕПГУ не предусмотрено.

Детальная информация по информационным полям каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе мониторинга НПА, и в отдельных отчетах по услугам. Протокол и отчеты будут предоставлены в электронном виде.

6 Расширенная оценка перевода услуг в электронную форму на основе метода контрольных закупок

6.1 Результаты контрольных закупок приоритетных услуг

Контрольные закупки осуществлялись выборочно в отношении отдельных 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.

7 Аудит интерфейсных решений, предлагаемых при обращении за услугами в электронной форме

7.1 Результаты аудита интерфейсных решений

Аудит интерфейсных решений осуществлялся выборочно в отношении отдельных 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.

8 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) и услуг, связанных с лицензированием.
2. Учесть сроки перевода услуг в электронную форму, указанные в распоряжении Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде».
3. Привести услуги в соответствие требованиям реализации сценариев, используя рейтинги индикаторов и описание требований к индикаторам, приведенные в Методике.
4. Привести сведения об услугах, размещенные на ЕПГУ, в соответствие изменениям в нормативно-правовых актах, непосредственно регламентирующих предоставление услуги, в том числе с действующим административным регламентом.
5. Разместить актуальную контактную информацию по всем отделениям ведомства, предоставляющим услуги заявителям, и обеспечить доступность получения заявителями телефонных консультаций.
6. Рассмотреть все случаи неработоспособности сервисов подачи электронных заявлений на ЕПГУ и устранить неисправности.
7. Обеспечить стабильное функционирование сервиса уведомления заявителей о текущих статусах рассмотрения заявлений, поданных на ЕПГУ, с соблюдением установленных сроков рассмотрения таких заявлений (как минимум посредством сообщений в личном кабинете пользователя ЕПГУ и /или по электронной почте).
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.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Перечень исследованных услуг органа власти со ссылками на страницы с их описанием и статистикой реализации сценариев

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
1.	Государственная услуга по принятию решений об открытии для постоянной эксплуатации железнодорожных путей общего пользования на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, которым принадлежат указанные железнодорожные пути	Принятие решения об открытии для постоянной эксплуатации железнодорожных путей общего пользования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000009469_59999007.html	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	x	x	1	25%
2.	Составление перечней железнодорожных станций, открытых для выполнения соответствующих операций, и выполняемых ими операций на основании заявок владельцев инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования	Включение (исключение) в(из) Перечень(ня) железнодорожных станций, открытых для выполнения соответствующих операций, и выполняемых ими операций на основании заявок владельцев	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000009196_59999006.html	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	x	x	1	25%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
		инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования													
3.	Государственная услуга по организации деятельности работы по продлению сроков службы подвижного состава и технических средств, используемых на железнодорожном транспорте	Выдача собственнику железнодорожного подвижного состава или технических средств технического решения о продлении сроков службы	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006503_59999004.html	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	20%
4.	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000994034_59999008.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
5.	Государственная услуга по осуществлению пономерного учета железнодорожного подвижного состава и контейнеров	Присвоение номеров железнодорожному подвижному составу и (или) контейнерам	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/225498532_59999003.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%
6.	Государственная услуга по принятию решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и грузобагажа в определенных железнодорожных направлениях вследствие сложившихся у перевозчика или при использовании инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельств, препятствующих осуществлению перевозок, с немедленным извещением об этом в установленном порядке Министерства транспорта Российской Федерации и	Принятие решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и грузобагажа вследствие препятствия к осуществлению	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000984325_59999009.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	Правительства Российской Федерации, соответствующих перевозчиков и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования														
7.	Государственная услуга по принятию решений о примыкании к железнодорожным путям общего пользования строящихся, новых или восстановленных железнодорожных путей общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования	Принятие решений о примыкании к железнодорожным путям общего пользования строящихся, новых или восстановленных железнодорожных путей общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/1000006405_59999011.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%
8.	Принятие решений об открытии железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	Принятие решений об открытии железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000988285_599990	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
			05.html												
9.	Рассмотрение обращений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и владельцев железнодорожных путей необщего пользования по вопросам взаимодействия в единых технологических процессах работы железнодорожных путей необщего пользования и железнодорожных станций примыкания и выдача заключений по ним	Рассмотрение обращений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и владельцев железнодорожных путей необщего пользования по вопросам взаимодействия в единых технологических процессах работы железнодорожных путей необщего пользования и железнодорожных станций примыкания и выдача заключений по ним	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/1000006492_59999010.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%
10.	Установление сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на	Установление сроков ввода в действие графика	http://www.gosuslu	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	железнодорожном транспорте	движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте	gi.ru/pгу/service/10000010043_.html												
11.	Государственная функция по установлению сроков действия прекращения или ограничения погрузки и перевозки грузов и грузобагажа, вызванного обстоятельствами непреодолимой силы, военными действиями, блокадой, эпидемией или иными, не зависящими от перевозчика и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельствами, препятствующими осуществлению перевозок, и уведомление об этом перевозчиков и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	Установление сроков действия прекращения или ограничения погрузки и перевозки грузов и грузобагажа, вызванных различными обстоятельствами непреодолимой силы	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/100000100586_.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%
12.	Порядок закрытия	Закрытие	http://	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций, связанных с приемом и отправлением поездов, приемом, выдачей, погрузкой, выгрузкой, сортировкой, хранением грузов (в том числе в контейнерах), багажа и грузобагажа	железнодорожной станций	www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000984860.html												
13.	Аккредитация юридических лиц для проведения оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Получение свидетельства об аккредитации организации на проведение оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности Росжелдора	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002063247_787.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
14.	Организация в соответствии с законодательством Российской Федерации в установленной сфере деятельности работы по обязательному подтверждению	Получение аттестата аккредитации, сертификата соответствия, регистрация	http://www.gosuslugi.ru/pgu/serv	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Информирование об услуге		2.1. Запись на прием		3.1. Формы заявлений и иных документов		4.1. Интерактивные формы подачи заявлений		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	соответствия продукции, добровольному подтверждению работ и услуг.	декларации о соответствии	ice/10002209113_html												
15.	Утверждение результатов оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Утверждение результатов оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10002067851_643.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%
16.	Утверждение планов обеспечения транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Утверждение планов обеспечения транспортной безопасности	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10002072688_788.html	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	x	x	0	0%

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Результаты мониторинга соответствия сведений положениям НПА по исследованным услугам ведомства

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
1.	Аккредитация юридических лиц для проведения оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Получение свидетельства об аккредитации организации на проведение оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности Росжелдора	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002063247_787.html	64%	88%	55%
2.	Государственная услуга по организации деятельности работы по продлению сроков службы подвижного состава и технических средств, используемых на железнодорожном транспорте	Выдача собственнику железнодорожного подвижного состава или технических средств технического решения о продлении сроков службы	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006503_59999004.html	52%	73%	37%
3.	Государственная услуга по осуществлению пономерного учета железнодорожного подвижного состава и контейнеров	Присвоение номеров железнодорожному подвижному составу и (или) контейнерам	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/225498532_59999003.html	68%	86%	61%
4.	Государственная услуга по принятию решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и грузобагажа в определенных	Принятие решений о временном прекращении погрузки и перевозки грузов и грузобагажа вследствие препятствия к осуществлению	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000984325_59999009.html	61%	91%	55%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
	<p>железнодорожных направлениях вследствие сложившихся у перевозчика или при использовании инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельств, препятствующих осуществлению перевозок, с немедленным извещением об этом в установленном порядке Министерства транспорта Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, соответствующих перевозчиков и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования</p>					
5.	<p>Государственная услуга по принятию решений о примыкании к железнодорожным путям общего пользования строящихся, новых или восстановленных железнодорожных путей общего пользования и</p>	<p>Принятие решений о примыкании к железнодорожным путям общего пользования строящихся, новых или восстановленных железнодорожных путей общего пользования и железнодорожных путей</p>	<p>http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006405_59999011.html</p>	61%	87%	57%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
	железнодорожных путей необщего пользования	необщего пользования				
6.	Государственная услуга по принятию решений об открытии для постоянной эксплуатации железнодорожных путей общего пользования на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, которым принадлежат указанные железнодорожные пути	Принятие решения об открытии для постоянной эксплуатации железнодорожных путей общего пользования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000009469_59999007.html	65%	96%	57%
7.	Государственная функция по установлению сроков действия прекращения или ограничения погрузки и перевозки грузов и грузобагажа, вызванного обстоятельствами непреодолимой силы, военными действиями, блокадой, эпидемией или иными, не зависящими от перевозчика и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования обстоятельствами, препятствующими	Установление сроков действия прекращения или ограничения погрузки и перевозки грузов и грузобагажа, вызванных различными обстоятельствами непреодолимой силы	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000010586_.html	63%	83%	55%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
	осуществлению перевозок, и уведомление об этом перевозчиков и владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования					
8.	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	Определение совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти морских и речных портов, автомобильных станций и аэропортов, участвующих в смешанном сообщении	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000994034_59999008.html	65%	85%	60%
9.	Организация в соответствии с законодательством Российской Федерации в установленной сфере деятельности работы по обязательному подтверждению соответствия продукции, добровольному подтверждению работ и услуг.	Получение аттестата аккредитации, сертификата соответствия, регистрация декларации о соответствии	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002209113_.html	30%	61%	15%
10.	Порядок закрытия железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций, связанных с приемом и отправлением поездов, приемом, выдачей,	Закрытие железнодорожной станций	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000984860_.html	62%	62%	33%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
	погрузкой, выгрузкой, сортировкой, хранением грузов (в том числе в контейнерах), багажа и грузобагажа					
11.	Принятие решений об открытии железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций на основании предложений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования	Принятие решений об открытии железнодорожных станций для выполнения всех или некоторых операций	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000988285_59999005.html	63%	91%	54%
12.	Рассмотрение обращений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и владельцев железнодорожных путей необщего пользования по вопросам взаимодействия в единых технологических процессах работы железнодорожных путей необщего пользования и железнодорожных станций примыкания и выдача заключений по ним	Рассмотрение обращений владельцев инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и владельцев железнодорожных путей необщего пользования по вопросам взаимодействия в единых технологических процессах работы железнодорожных путей необщего пользования и железнодорожных станций примыкания и выдача заключений по ним	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006492_59999010.html	63%	91%	54%
13.	Составление перечней железнодорожных	Включение (исключение) в(из) Перечень(ня)	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000009196_59999	63%	96%	54%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	Полнота сведений, размещенных на ЕПГУ	Полнота правового регулирования	Степень соответствия НПА
	станций, открытых для выполнения соответствующих операций, и выполняемых ими операций на основании заявок владельцев инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования	железнодорожных станций, открытых для выполнения соответствующих операций, и выполняемых ими операций на основании заявок владельцев инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования	006.html			
14.	Установление сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте	Установление сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000010043_.html	56%	91%	49%
15.	Утверждение планов обеспечения транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Утверждение планов обеспечения транспортной безопасности	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002072688_788.html	65%	89%	57%
16.	Утверждение результатов оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	Утверждение результатов оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств в установленной сфере деятельности	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002067851_643.html	61%	91%	60%