



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Минэкономразвития России

# **Направления развития и краткие результаты второй волны мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму**

П.В. Малков

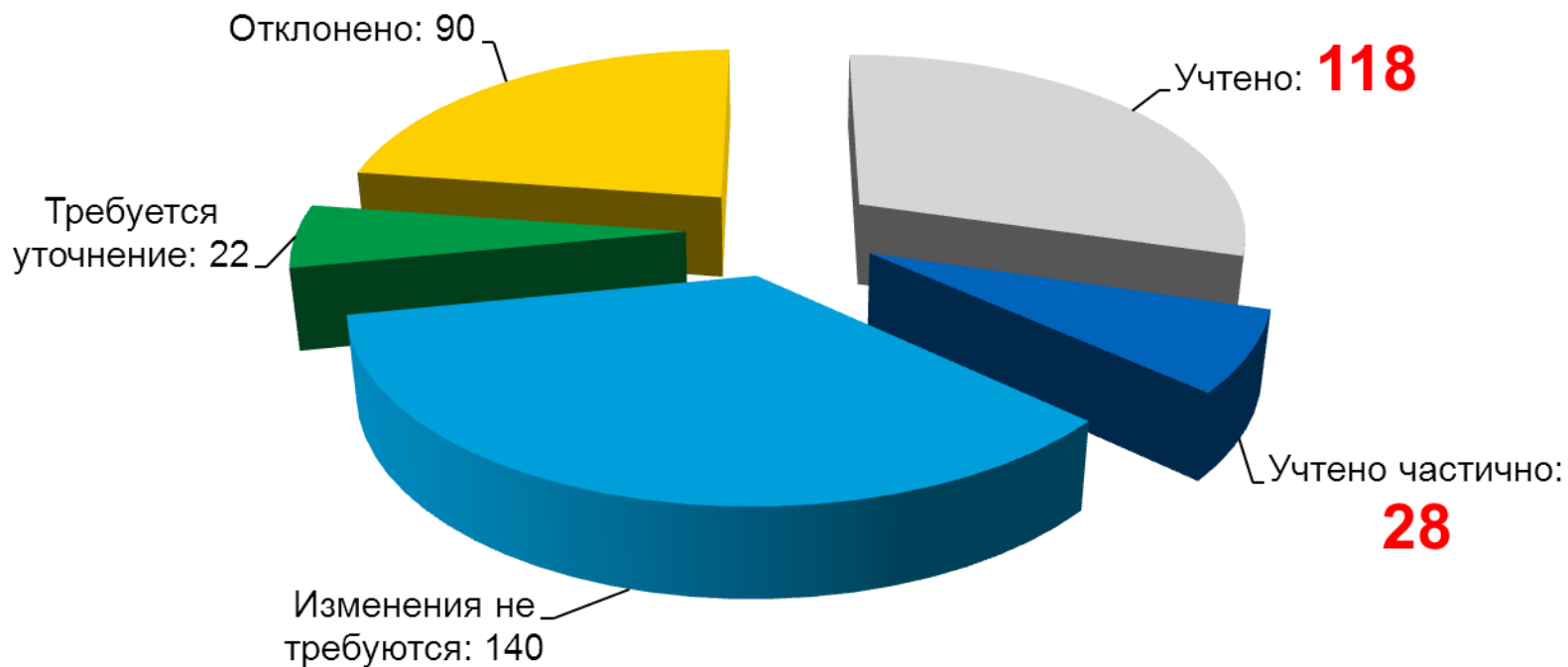
Заместитель директора Департамента государственного регулирования в экономике  
Министерства экономического развития Российской Федерации

**Москва, 10 февраля 2015 года**

## Доработка методики мониторинга



Получено **398** предложений и замечаний к методике по результатам I волны





# Краткие результаты мониторинга государственных и муниципальных услуг, предоставляемых РОИВ и ОМСУ на ЕПГУ и РПГУ (октябрь – ноябрь 2014 г.)

| Показатель   | Ноябрь<br>2013 г. | Май 2014 г.*     |                  | Ноябрь 2014 г.**  |                  |
|--|-------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
|  |                   | ЕПГУ             | РПГУ             | ЕПГУ              | РПГУ             |
| Обследовано услуг<br>на ЕПГУ и РПГУ  | <b>4150</b>       | <b>1100**</b>    | <b>709</b>       | <b>2612</b>       | <b>1538</b>      |
| Услуг с работающей<br>кнопкой «Получить услугу»<br>(удалось отправить<br>заявление в электронной<br>форме) | <b>1714 (41%)</b> | <b>491 (45%)</b> | <b>208 (29%)</b> | <b>1761 (67%)</b> | <b>650 (42%)</b> |
| Услуг, которые можно<br>полностью получить в<br>электронной форме<br>(информационные услуги)               | <b>91 (2%)</b>    | <b>24 (2%)</b>   | <b>0 (0%)</b>    | <b>21 (0,8%)</b>  | <b>1 (0,06%)</b> |

\* В мае 2014 г. в перечень услуг для мониторинга были включены только услуги, подлежащие первоочередной оптимизации в соответствии с Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

\*\* Также на ЕПГУ были отдельно исследованы 232 потенциальные информационные подуслуги.

\*\*\* В ноябре 2014 г. в перечень услуг для мониторинга помимо услуг, подлежащие первоочередной оптимизации, также были включены услуги по лицензированию и иные услуги, которые были признаны субъектами Российской Федерации в наибольшей степени отвечающими требованиям к переводу услуг в электронную форму (по 50 услуг на субъект). 3

# Мониторинг качества перевода услуг в электронную форму в 2015 году



Новое направление: мониторинг **качества информации** о порядке предоставления услуг на ЕПГУ (на соответствие положениям административных регламентов и других НПА)



Продолжение практики **экспертного и телефонного** мониторингов, а также проведения контрольных закупок



Сроки проведения:

1 волна: **апрель-май** 2015 года

2 волна: **октябрь-ноябрь** 2015 года

# Результаты мониторинга в разрезе административных процедур

Общее число исследованных услуг на ЕПГУ/РПГУ: 2612 / 1538

## 1. Информирование

1601 / 15 услуг

- Запись на прием для подачи документов: 160 / 24 услуги
- Запись на приеме для получения результата: \*

## 1. Запись на прием

160 / 24 услуги

## 3. Подготовка документов заявителем

490 / 196 услуг

- Предварительный прием документов: 18 / 1 услуга
- Прием документов в электронной форме\*

## 4. Прием документов

18 / 1 услуга

## 5. Оплата пошлины

0 услуг

## 6. Получение сведений из других ведомств\*

## 7. Предоставление результата

21 / 1 услуга

- Предоставление копии результата в электронном виде\*
- Предоставление результата в электронной форме: 21 / 1 услуга

\* Оценивается в рамках проведения контрольных закупок

# Субъекты Российской Федерации-лидеры по числу работающих электронных услуг на ЕПГУ

По абсолютному количеству услуг:

| № п/п | Субъект Российской Федерации | Количество исследованных услуг на ЕПГУ | Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу" | Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление | Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте |
|-------|------------------------------|--|--|--|--|
| 1     | Владимирская область         | 50                                     | 50                                       | 49   | 8  |
|       | Новосибирская область        | 50                                     | 50                                       | 49   | 6  |
| 2     | Курганская область           | 50                                     | 50                                       | 48   | 23   |
|       | Чувашская Республика         | 50                                     | 50                                       | 48   | 16   |
| 3     | Калининградская область      | 50                                     | 50                                       | 47   | 7  |

По относительному количеству услуг:

| № п/п | Субъект Российской Федерации | Количество исследованных услуг на ЕПГУ | Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу" | Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление | Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте | Доля услуг, по которым удалось отправить заявление от общего количества исследованных услуг на ЕПГУ |
|-------|------------------------------|--|--|--|--|---|
| 1     | Чукотский автономный округ   | 21                                     | 21                                       | 21   | 0  | 100%  |
| 2     | Владимирская область         | 50                                     | 50                                       | 49   | 8  | 98%   |
|       | Новосибирская область        | 50                                     | 50                                       | 49   | 6  | 98%   |
| 3     | Курганская область           | 50                                     | 50                                       | 48   | 23   | 96%   |
|       | Чувашская Республика         | 50                                     | 50                                       | 48   | 16   | 96%   |

# Субъекты Российской Федерации-лидеры по числу работающих электронных услуг на РПГУ

По абсолютному количеству услуг:

| № п/п | Субъект Российской Федерации | Количество исследованных услуг на РПГУ | Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу" | Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление | Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте |
|-------|------------------------------|--|--|--|--|
| 1     | Архангельская область        | 50                                     | 50                                       | 50   | 0  |
| 2     | Республика Карелия           | 50                                     | 49                                       | 46   | 12   |
| 3     | Амурская область             | 50                                     | 46                                       | 42   | 0  |
|       | Тульская область             | 42                                     | 42                                       | 42   | 0  |
| 4     | Самарская область            | 50                                     | 48                                       | 39   | 0  |
| 5     | Камчатский край              | 47                                     | 45                                       | 36   | 1  |

По относительному количеству услуг:

| № п/п | Субъект Российской Федерации | Количество исследованных услуг на РПГУ | Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу" | Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление | Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте | Доля услуг, по которым удалось отправить заявление от общего количества исследованных услуг на РПГУ |
|-------|------------------------------|--|--|--|--|---|
| 1     | Архангельская область        | 50                                     | 50                                       | 50   | 0  | 100%  |
|       | Тульская область             | 42                                     | 42                                       | 42   | 0  | 100%  |
| 2     | Республика Карелия           | 50                                     | 49                                       | 46   | 12   | 92%   |
| 3     | Тюменская область            | 17                                     | 16                                       | 15   | 0  | 88%   |
| 4     | Кировская область            | 29                                     | 28                                       | 25   | 0  | 86%   |
| 5     | Амурская область             | 50                                     | 46                                       | 42   | 0  | 84%   |

# Рейтинг субъектов Российской Федерации по числу работающих информационных услуг, выявленных в рамках мониторинга

| № п/п             | Субъект РФ                      | ЕПГУ/РПГУ | Количество услуг |
|-------------------|---------------------------------|-----------|------------------|
| 1                 | Челябинская область             | ЕПГУ      | 3                |
| 2                 | Белгородская область            | ЕПГУ      | 2                |
|                   | Кемеровская область             | ЕПГУ      | 2                |
|                   | Краснодарский край              | ЕПГУ      | 2                |
|                   | Курганская область              | ЕПГУ      | 2                |
|                   | Липецкая область                | ЕПГУ      | 2                |
| 3                 | Забайкальский край              | ЕПГУ      | 1                |
|                   | Кабардино-Балкарская Республика | ЕПГУ      | 1                |
|                   | Калужская область               | ЕПГУ      | 1                |
|                   | Камчатский край                 | РПГУ      | 1                |
|                   | Московская область              | ЕПГУ      | 1                |
|                   | Новосибирская область           | ЕПГУ      | 1                |
|                   | Омская область                  | ЕПГУ      | 1                |
|                   | Рязанская область               | ЕПГУ      | 1                |
|                   | Саратовская область             | ЕПГУ      | 1                |
| <b>Общий итог</b> |                                 |           | <b>22</b>        |



# Состояние перевода приоритетных региональных услуг в электронную форму на ЕПГУ

| № из Концепции | Наименование типовой приоритетной услуги  | Кол-во субъектов РФ, у которых услуга опубликована на ЕПГУ | Услуг с кнопкой «Получить услугу» | Услуг, по которым удалось отправить заявление |
|----------------|---|--|-----------------------------------|---|
| 9              | Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей   | <u>58</u>  | 55                                | <b>49</b>                                     |
| 5              | Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг  | <u>58</u>  | 54                                | <b>46</b>                                     |
| 1              | Подготовка и выдача разрешений на строительство   | <u>55</u>  | 46                                | <b>44</b>                                     |
| 4              | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях   | <u>49</u>  | 45                                | <b>42</b>                                     |
| 3              | Прием заявлений и выдача документов о согласовании проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения  | <u>46</u>  | 42                                | <b>38</b>                                     |
| 2              | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | <u>42</u>  | 39                                | <b>37</b>                                     |
| 7              | Выдача охотничьих билетов единого федерального образца  | <u>41</u>  | 37                                | <b>34</b>                                     |
| 10             | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | <u>44</u>  | 38                                | <b>34</b>                                     |
| 8              | Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам  | <u>37</u>  | 34                                | <b>30</b>                                     |
| 17             | Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения  | <u>42</u>  | 39                                | <b>30</b>                                     |
| 16             | Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака   | <u>43</u>  | 38                                | <b>27</b>                                     |
| 18             | Прием и выдача документов о государственной регистрации усыновления (удочерения)  | <u>34</u>  | 32                                | <b>23</b>                                     |
| 19             | Прием и выдача документов о государственной регистрации смерти  | <u>37</u>  | 35                                | <b>23</b>                                     |
| 15             | Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака  | <u>49</u>  | 43                                | <b>22</b>                                     |
| 14             | Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся   | <u>33</u>  | 28                                | <b>22</b>                                     |
| 12             | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в (детские сады)   | <u>40</u>  | 34                                | <b>19</b>                                     |
| 20             | Прием и выдача документов о государственной регистрации перемены имени  | <u>34</u>  | 32                                | <b>19</b>                                     |
| 6              | Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте   | <u>27</u>  | 22                                | <b>18</b>                                     |
| 11             | Зачисление детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения                             | <u>25</u>  | 21                                | <b>11</b>                                     |
| 13             | Прием заявок (запись) на прием к врачу  | <u>34</u>  | 29                                | <b>3</b>                                      |

# Состояние перевода приоритетных региональных услуг в электронную форму на РПГУ

| № из Концепции | Наименование типовой приоритетной услуги  | Кол-во субъектов РФ, у которых услуга опубликована на РПГУ | Услуг с кнопкой «Получить услугу» | Услуг, по которым удалось отправить заявление |
|----------------|---|--|-----------------------------------|---|
| 2              | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 31   | 29                                | 20  |
| 1              | Подготовка и выдача разрешений на строительство   | 30   | 25                                | 20  |
| 9              | Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей   | 31   | 25                                | 19  |
| 5              | Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг  | 32   | 27                                | 18  |
| 3              | Прием заявлений и выдача документов о согласовании проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения  | 30   | 26                                | 17  |
| 7              | Выдача охотничьих билетов единого федерального образца  | 24   | 22                                | 17  |
| 4              | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях   | 28   | 24                                | 16  |
| 10             | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций  | 30   | 28                                | 16  |
| 12             | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в (детские сады)   | 27   | 25                                | 14  |
| 8              | Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам  | 23   | 18                                | 13  |
| 11             | Зачисление детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения                             | 19   | 14                                | 12  |
| 15             | Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака  | 25   | 19                                | 11  |
| 6              | Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте   | 21   | 17                                | 10  |
| 16             | Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака   | 20   | 14                                | 10  |
| 20             | Прием и выдача документов о государственной регистрации перемены имени  | 19   | 14                                | 9   |
| 18             | Прием и выдача документов о государственной регистрации усыновления (удочерения)  | 17   | 13                                | 8   |
| 19             | Прием и выдача документов о государственной регистрации смерти  | 17   | 12                                | 8   |
| 17             | Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения  | 19   | 14                                | 7   |
| 14             | Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся   | 19   | 12                                | 6   |
| 13             | Прием заявок (запись) на прием к врачу  | 20   | 15                                | 3   |

# Рейтинг субъектов Российской Федерации по числу приоритетных услуг РОИВ и ОМСУ, для которых реализована функция отправки электронного заявления на ЕПГУ и РПГУ

| № п/п | Субъект Российской Федерации | Опубликовано услуг | Услуг с кнопкой «Получить услугу» | Услуг, по которым удалось отправить заявление | Услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления | Источник    |
|-------|------------------------------|--------------------|-----------------------------------|---|---|-------------|
| 1     | Новосибирская область        | 20                 | 20                                | 19  | 2   | ЕПГУ        |
| 2     | Республика Коми              | 20                 | 20                                | 18  | 0   | ЕПГУ / РПГУ |
| 3     | Санкт-Петербург              | 18                 | 18                                | 17  | 2   | ЕПГУ / РПГУ |
|       | Камчатский край              | 20                 | 19                                | 17  | 0   | ЕПГУ / РПГУ |
|       | Республика Алтай             | 18                 | 18                                | 17  | 0   | ЕПГУ        |
|       | Самарская область            | 19                 | 17                                | 17  | 0   | РПГУ        |
|       | Республика Карелия           | 19                 | 18                                | 16  | 8   | РПГУ        |
|       | Липецкая область             | 19                 | 18                                | 16  | 7   | ЕПГУ / РПГУ |
|       | Курская область              | 18                 | 17                                | 16  | 0   | ЕПГУ / РПГУ |
|       | Архангельская область        | 16                 | 16                                | 16  | 0   | РПГУ        |
| 5     | Белгородская область         | 19                 | 19                                | 15  | 11  | ЕПГУ        |
|       | Чувашская Республика         | 17                 | 17                                | 15  | 4   | ЕПГУ        |
|       | Республика Бурятия           | 18                 | 17                                | 15  | 2   | ЕПГУ        |
|       | Саратовская область          | 16                 | 16                                | 15  | 0   | ЕПГУ        |
|       | Амурская область             | 16                 | 15                                | 15  | 0   | РПГУ        |



## Краткие результаты контрольных закупок приоритетных региональных услуг на ЕПГУ (октябрь – ноябрь 2014 г.)

| Показатель  | Ноябрь 2014 |
|---|-------------|
| Приоритетных региональных услуг на ЕПГУ                                     | <b>20</b>   |
| Исследовано приоритетных региональных услуг на ЕПГУ                         | <b>9</b>    |
| Субъектов Российской Федерации, в которых производились контрольные закупки | <b>12</b>   |
| Произведено контрольных закупок   | <b>23</b>   |
| Удалось подать документы в электронной форме                                | <b>91%</b>  |
| Услуга была получена с соблюдением нормативных сроков                       | <b>69%</b>  |

# Субъекты Российской Федерации, в которых производилась контрольная закупка

| № из Концепции | Наименование услуги  | Субъекты Российской Федерации, в которых производилась контрольная закупка |                      |                      |        |                    |
|----------------|--|--|----------------------|----------------------|--------|--------------------|
| 5              | Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг | Липецкая область   | Свердловская область | -                    | -      | -                  |
| 7              | Выдача охотничьих билетов единого федерального образца   | Москва   | Астраханская область | -                    | -      | -                  |
| 8              | Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам   | Астраханская область   | -                    | -                    | -      | -                  |
| 9              | Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей  | Москва   | Иркутская область    | Республика Татарстан | -      | -                  |
| 12             | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в (детские сады)  | Московская область   | Москва               | Тверская область     | -      | -                  |
| 13             | Прием заявок (запись) на прием к врачу   | Липецкая область   | Самарская область    | Костромская область  | Москва | Московская область |
| 15             | Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака                                       | Нижегородская область  | Саратовская область  | Липецкая область     | -      | -                  |
| 16             | Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака                                      | Самарская область  | -                    | -                    | -      | -                  |
| 17             | Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения   | Московская область   | Республика Татарстан | Астраханская область | -      | -                  |

## Результаты контрольных закупок приоритетных региональных услуг на ЕПГУ в разрезе субъектов Российской Федерации

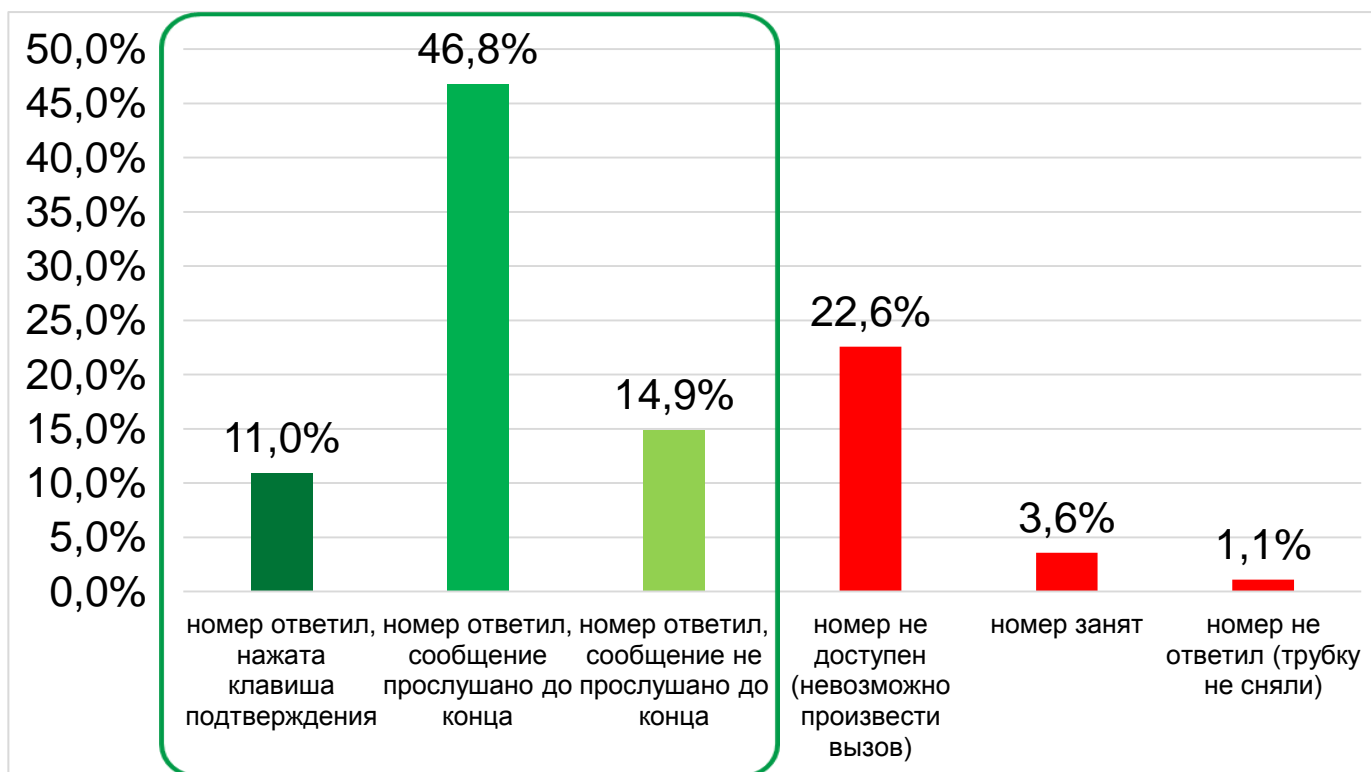
| № п/п                         | Субъект Российской Федерации, в котором проводилась контрольная закупка услуг | Число услуг, по которым была проведена контрольная закупка услуги | Документы поданы в электронной форме | Услуга получена с соблюдением нормативных сроков (результат предоставлен в период проведения мониторинга) | Доля услуг, полученных с соблюдением нормативных сроков от общего количества услуг, по которым была проведена контрольная закупка |
|-------------------------------|---|---|--------------------------------------|---|---|
| 1                             | Московская область  | 3   | 3                                    | 3   | 100%  |
| 2                             | Самарская область   | 2   | 2                                    | 2   | 100%  |
| 3                             | Иркутская область   | 1   | 1                                    | 1   | 100%  |
| 4                             | Костромская область   | 1   | 1                                    | 1   | 100%  |
| 5                             | Саратовская область   | 1   | 1                                    | 1   | 100%  |
| 6                             | Тверская область  | 1   | 1                                    | 1   | 100%  |
| 7                             | Москва  | 4   | 4                                    | 3   | 75%   |
| 8                             | Астраханская область  | 3   | 2                                    | 2   | 67%   |
| 9                             | Республика Татарстан  | 2   | 1                                    | 1   | 50%   |
| 10                            | Липецкая область  | 3   | 3                                    | 1   | 33%   |
| 11                            | Нижегородская область   | 1   | 1                                    | 0   | 0%  |
| 12                            | Свердловская область  | 1   | 1                                    | 0   | 0%  |
| <b>В среднем на 1 регион:</b> |   | <b>2</b>  | <b>2</b>                             | <b>1</b>  | <b>69%</b>  |

# Доступность ведомств по телефонным каналам

Всего различных номеров РОИВ и ОМСУ в ФРГУ: **73508**

Число исследованных (нормализованных) номеров: **38094**

Доля работающих номеров: **87%**



**73%** - средняя степень доступности номеров по всем попыткам <sup>15</sup>

# Рейтинг субъектов Российской Федерации по доступности телефонных номеров

По абсолютному значению:

| № п/п | Наименование                             | Всего номеров | Ответ получен |
|-------|--|---------------|---------------|
| 1     | Московская область                       | 1997          | 1747          |
| 2     | Нижегородская область                    | 1743          | 1575          |
| 3     | Самарская область                        | 1534          | 1369          |
| 4     | Красноярский край                        | 1587          | 1365          |
| 5     | Саратовская область                      | 1133          | 1003          |
| 6     | Свердловская область                     | 1112          | 974           |
| 7     | Кировская область                        | 1097          | 973           |
| 8     | Республика Коми                          | 927           | 817           |
| 9     | Челябинская область                      | 890           | 793           |
| 10    | Алтайский край                           | 853           | 743           |
| 11    | Оренбургская область                     | 827           | 731           |
| 12    | Кемеровская область                      | 809           | 717           |
| 13    | Удмуртская республика                    | 765           | 701           |
| 14    | Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 768           | 700           |
| 15    | Приморский край                          | 741           | 678           |
| 16    | Пермский край                            | 733           | 655           |
| 17    | Волгоградская область                    | 706           | 626           |
| 18    | Калужская область                        | 687           | 585           |
| 19    | Тамбовская область                       | 681           | 584           |
| 20    | Вологодская область                      | 630           | 541           |

По относительному значению:

| № п/п | Наименование                             | Всего номеров | Ответ получен* |
|-------|--|---------------|----------------|
| 1     | Томская область                          | 65            | 89%            |
| 2     | Ненецкий автономный округ                | 98            | 88%            |
| 3     | Владимирская область                     | 411           | 85%            |
|       | Чувашская республика                     | 26            | 85%            |
| 4     | Псковская область                        | 211           | 84%            |
| 5     | Омская область                           | 348           | 83%            |
|       | Удмуртская республика                    | 765           | 83%            |
| 6     | Мурманская область                       | 395           | 82%            |
|       | Белгородская область                     | 452           | 82%            |
| 7     | Астраханская область                     | 148           | 81%            |
|       | Ленинградская область                    | 369           | 81%            |
|       | Воронежская область                      | 369           | 81%            |
|       | Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 768           | 81%            |
|       | Республика Татарстан                     | 13            | 81%            |
| 8     | Ивановская область                       | 574           | 80%            |
|       | Новосибирская область                    | 352           | 80%            |
|       | Нижегородская область                    | 1743          | 80%            |
| 9     | Челябинская область                      | 890           | 79%            |
|       | Архангельская область                    | 167           | 79%            |
|       | Республика Башкортостан                  | 420           | 79%            |
|       | Приморский край                          | 741           | 79%            |

\* Помимо факта получения ответа при расчете доли успешных звонков учитывалось, с какой попытки был получен ответ



---

# Спасибо за внимание!

Материалы семинара будут доступны на сайте административной реформы [ar.gov.ru](http://ar.gov.ru) и разосланы по электронной почте участникам семинара