



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Подробные результаты второй волны мониторинга качества перевода региональных и муниципальных услуг в электронную форму

Негородов Виталий Станиславович  
Заведующий исследовательским сектором  
Центр ИТ-исследований и экспертизы РАНХиГС при Президенте РФ

10 февраля 2015 года



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Прием заявок (запись) на прием к врачу - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Липецкая обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	НЕТ
Самарская обл.	РПГУ	ДА	ДА	ДА
Костромская обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	ДА
Москва	РПГУ	ДА	ДА	ДА
Московская обл.	РПГУ	ДА	ДА	ДА

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по каждому региону контрольной закупки					Средняя оценка по всем регионам закупки
		Липецкая область	Самарская область	Костромская область	Москва	Московская область	
1	Удовлетворенность услугой в целом	x	5	4	3	3	<b>3,75</b>
2	Удовлетворенность электронной услугой	1	2	4	5	2	<b>2,8</b>



## Реализация сценариев по каждому региону

Типовая административная процедура	Сценарии реализации	Реализация сценария по каждому региону контрольной закупки					Доля закупок, для которых сценарий реализован
		Липецкая область	Самарская область	Костромская область	Москва	Московская область	
1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	1	0	0	0	0	20%
2. Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти	2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	X	X	X	X	X	X
	2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	0	1	1	1	1	80%
3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	X	X	X	X	X	X
4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	4.1. Предварительный прием документов от заявителя	0	0	1	0	0	20%
	4.2. Прием документов от заявителя в электронной форме	1	1	1	1	1	100%
5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	X	X	X	X	X	X
6. Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти	6.1. Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	0	0	0	0	0	0%
7. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме	7.1. Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	1	0	0	20%
	7.2. Направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме	X	X	X	X	X	X



### Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- Отсутствует возможность записи к необходимому специалисту (Липецкая область)
- Перенаправление с РПГУ на другой сайт, требующий повторного ввода сведений, содержащихся в личных документах (Самарская область)
- На портале <http://er.zdravmo.ru/> (переадресация с РПГУ) отсутствует возможность авторизации через ЕСИА, на портале несовершенная система идентификации пользователя и защиты информации (авторизация без пароля) (Московская область)

### Уведомления о ходе предоставления услуги

- Уведомления поступали только в личный кабинет, хотя были указаны и другие возможные способы их получения (sms, push-up, e-mail) (Самарская область, Московская область, Москва)
- В личном кабинете отсутствует информации о ранее выданных талонах, по которым уже осуществлен прием, и их статусах (Московская область)



### Получение результата услуги

- Наличие талона с записью на определенное время не является гарантией, что услуга будет получена вовремя: например, возможно возникновение живой очереди или предоставление регистратурой медицинского учреждения другим пациентам талонов на то же время, что и выданные с помощью электронной регистрации (Москва, Московская область)

### Положительные моменты

- Дистанционная запись, исключая необходимость совершать телефонный звонок, или предварительно посещать медицинское учреждение (Самарская область, Костромская область, Москва)
- Получение уведомления, подтверждающего запись (Костромская область)
- Возможность резервирования определенного времени для получения медицинской помощи (Москва, Московская область)



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Московская обл.	РПГУ	ДА	ДА	ДА
Республика Татарстан	РПГУ	ДА	ДА	ДА
Астраханская обл.	РПГУ	ДА	ДА	ДА

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по каждому региону контрольной закупки			Средняя оценка по всем регионам закупки
		Московская область	Республика Татарстан	Астраханская область	
1	Удовлетворенность услугой в целом	5	4	4	<b>4,33</b>
2	Удовлетворенность электронной услугой	3	3	2	<b>2,67</b>



## Реализация сценариев по каждому региону

Типовая административная процедура	Сценарии реализации	Реализация сценария по каждому региону контрольной закупки			Доля закупок, для которых сценарий реализован
		Московская область	Республика Татарстан	Астраханская область	
1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	1	0	0	33%
2. Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти	2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	0	1	1	67%
	2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	0	1	1	67%
3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	0	x	0	0%
4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	4.1. Предварительный прием документов от заявителя	0	0	0	0%
	4.2. Прием документов от заявителя в электронной форме	0	0	0	0%
5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	0	0	0	0%
6. Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти	6.1. Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	0	0	0	0%
7. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме	7.1. Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	0	0%
	7.2. Направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	0	0%



## Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- Подача заявление в электронной форме через портал, не исключает необходимости посетить орган ЗАГС и предоставить заявление в устной или письменной форме (Астраханская область, Республика Татарстан)
- Электронное заявление приняли только после звонка в отделение ЗАГС (Астраханская область)
- Отсутствует собственный список документов для различных жизненных ситуаций (рождение в роддоме, рождение вне роддома, регистрация усыновленного ребенка и т.п.) (Московская область)
- Интерфейс услуги работоспособен только в браузере Internet Explorer (Московская область)
- Выявлены недоработки интерфейса (не работает окно выбора «орган ЗАГСа», справочник регионов неполный) (Московская область)



## Уведомления о ходе предоставления услуги

- Система уведомлений не работает (Московская область)
- Уведомления поступали только в личный кабинет, хотя были указаны и другие возможные способы их получения (Самарская область, Москва)

## Положительные моменты

- Возможность подать заявление без посещения органа ЗАГС (Московская область)
- Прием документов в ведомстве и получение результата услуги происходят в один день (Московская область)
- При подачи документов посредством РПГУ на проверку сведений сотрудником ведомства требуется меньше времени, чем на заполнение их с нуля (Московская область)
- Возможность получить услугу раньше указанного при подаче заявления срока (Московская область)
- Отсутствие очереди (Астраханская область)



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Прием заявлений и предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Липецкая обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	ДА
Свердловская обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	НЕТ

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по каждому региону контрольной закупки		Средняя оценка по всем регионам закупки
		Липецкая область	Свердловская область	
1	Удовлетворенность услугой в целом	4	2	<b>3</b>
2	Удовлетворенность электронной услугой	4	2	<b>3</b>



## Реализация сценариев по каждому региону

Типовая административная процедура	Сценарии реализации	Реализация сценария по каждому региону контрольной закупки		Доля закупок, для которых сценарий реализован
		Липецкая область	Свердловская область	
1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	1	0	<b>50%</b>
2. Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти	2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	0	0	<b>0%</b>
	2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	0	0	<b>0%</b>
3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	0	0	<b>0%</b>
4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	4.1. Предварительный прием документов от заявителя	0	0	<b>0%</b>
	4.2. Прием документов от заявителя в электронной форме	0	0	<b>0%</b>
5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	X	X	<b>X%</b>
6. Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти	6.1. Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	0	0	<b>0%</b>
7. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме	7.1. Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	<b>0%</b>
	7.2. Направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме	1	0	<b>50%</b>



## Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- Трудности с заполнением заявления и поиском шаблонов документов (Свердловская область)
- Дважды произошла ошибка при отправке запроса в ведомство (Свердловская область)
- Обязательное посещение ведомства для идентификации личности и предъявления оригиналов документов (Липецкая область)

## Уведомления о ходе предоставления услуги

- Система уведомлений не работает (Свердловская область, Липецкая область)

## Получение результата услуги

- Превышение срока рассмотрение заявления в ведомстве.(Свердловская область)

## Положительные моменты

- Отсутствует необходимость обращения в ведомство за результатом. Денежные средства переводятся ежемесячно на расчетный счет (Липецкая область)



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Нижегородская обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	НЕТ
Саратовская обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	ДА
Липецкая обл.	РПГУ	ДА	ДА	НЕТ

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по каждому региону контрольной закупки			Средняя оценка по всем регионам закупки
		Нижегородская область	Саратовская область	Липецкая область	
1	Удовлетворенность услугой в целом	4	4	5	<b>4,33</b>
2	Удовлетворенность электронной услугой	3	4	5	<b>4</b>



## Реализация сценариев по каждому региону

Типовая административная процедура	Сценарии реализации	Реализация сценария по каждому региону контрольной закупки			Доля закупок, для которых сценарий реализован
		Нижегородская область	Саратовская область	Липецкая область	
1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	1	1	1	100%
2. Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти	2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	x	0	0	0%
	2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	1	1	1	100%
3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	1	0	0	33%
4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	4.1. Предварительный прием документов от заявителя	0	0	0	0%
	4.2. Прием документов от заявителя в электронной форме	0	0	0	0%
5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	0	0	0	0%
6. Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти	6.1. Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	0	0	0	0%
7. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме	7.1. Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	0	0%
	7.2. Направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	0	0%



## Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- Три раза происходил сбой работы портала при заполнении формы заявления. Ошибка была преодолена только после получения консультации специалиста службы поддержки (Нижегородская область)

## Положительные моменты

- Возможность выбора удобной даты и времени регистрации брака
- Отсутствие необходимости заполнения документов в бумажном виде (Саратовская область)
- Удобный интерфейс заполнения заявления: при возврате к более ранним шагам заполнения заявления для корректировки внесенных данных вся информация сохраняется и не требует повторного ввода (Липецкая область)



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Самарская обл.	РПГУ	ДА	ДА	ДА

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по региону контрольной закупки
		Самарская область
1	Удовлетворенность услугой в целом	1
2	Удовлетворенность электронной услугой	1

## Реализация сценариев по региону

Для исследуемой услуги в Самарской области ни один сценарий полностью не реализован



## Информирование о порядке предоставления услуги

- Отсутствует информация о размере государственной пошлины

## Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- **Экономии времени не происходит!** При подаче документов на портале необходимо дождаться получения ответа из ведомства в бумажной форме
- Во время заполнения заявления происходили сбои в работе портала, внесенная информация не сохранялась после перезагрузки страницы

## Уведомления о ходе предоставления услуги

- В уведомлении отсутствуют реквизиты для обращения в ведомство (адрес, телефон)
- Не было получено уведомление о принятии заявления к рассмотрению



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Москва	РПГУ	ДА	ДА	НЕТ
Иркутская обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	ДА
Республика Татарстан	РПГУ	ДА	НЕТ	НЕТ

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по каждому региону контрольной закупки			Средняя оценка по всем регионам закупки
		Москва	Иркутская область	Республика Татарстан	
1	Удовлетворенность услугой в целом	5	3	3	<b>3,7</b>
2	Удовлетворенность электронной услугой	5	3	3	<b>3,7</b>



## Реализация сценариев по каждому региону

Типовая административная процедура	Сценарии реализации	Реализация сценария по каждому региону контрольной закупки			Доля закупок, для которых сценарий реализован
		Москва	Иркутская область	Республика Татарстан	
1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	0	1	0	33%
2. Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти	2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	x	0	1	50%
	2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	x	0	1	50%
3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	1	0	1	67%
4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	4.1. Предварительный прием документов от заявителя	1	0	0	33%
	4.2. Прием документов от заявителя в электронной форме	1	0	0	33%
5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	x	x	x	x
6. Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти	6.1. Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	0	0	0	0%
7. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме	7.1. Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме	1	0	0	33%
	7.2. Направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме	1	0	0	33%



## Информирование о порядке предоставления услуги

- Сложности с идентификацией необходимой услуги. Чтобы понять какая услуга соответствует жизненной ситуации необходимо подробно ознакомиться с описанием нескольких похожих услуг (Иркутская область)
- Список документов, перечисленных на портале, не соответствует документам, которые попросили предоставить в ведомстве (Иркутская область)
- Отсутствуют контактные данные ведомства для получения консультаций (Иркутская область)
- Описание недостаточно подробное и неудобно структурированное, не дает ответа на все вопросы заявителя (Иркутская область)
- Единая страница с информацией для всех жизненных случаев, особенности получения отдельных подуслуг не отражены (Республика Татарстан)



## Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- Сложность заполнения формы (Иркутская область, Республика Татарстан)
- Сбои в работе формы, неполные справочники, препятствующие выбору необходимого варианта (Иркутская область, Республика Татарстан)
- **Не реализована возможность воспользоваться каналами межведомственного взаимодействия: все необходимые документы получают заявителем самостоятельно (Иркутская область)**

## Положительные моменты

- Услуга полностью переведена в электронную форму, посещение ведомства не требуется (Москва)
- Уведомления о ходе предоставления услуги поступают как в личный кабинет, так и по электронной почте (Москва)
- Для заявителей портала существует приоритет записи на прием для подачи документов в ведомство (более короткие сроки) (Иркутская область)
- Для заявителей портала прием документов осуществляется в назначенное время, без очереди (Иркутская область)



Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Астраханская обл.	РПГУ	ДА	НЕТ	НЕТ

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по региону контрольной закупки
		Астраханская область
1	Удовлетворенность услугой в целом	✗
2	Удовлетворенность электронной услугой	✗

### Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- В Астраханской области получение исследуемой услуги в электронной форме на момент контрольной закупки не осуществлялось, получателю предложили получить услугу посредством обращения в ведомство



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в детские сады - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Московская обл.	РПГУ	ДА	ДА	ДА
Москва	РПГУ	ДА	ДА	ДА
Тверская обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	НЕТ

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по каждому региону контрольной закупки			Средняя оценка по всем регионам закупки
		Московская область	Москва	Тверская область	
1	Удовлетворенность услугой в целом	3	3	x	<b>3</b>
2	Удовлетворенность электронной услугой	3	4	4	<b>3,7</b>



## Реализация сценариев по каждому региону

Типовая административная процедура	Сценарии реализации	Реализация сценария по каждому региону контрольной закупки			Доля закупок, для которых сценарий реализован
		Московская область	Москва	Тверская область	
1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	0	0	0	0%
2. Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти	2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	0	0	x	0%
	2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	0	x	0	0%
3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	x	x	x	x
4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	4.1. Предварительный прием документов от заявителя	0	1	0	33%
	4.2. Прием документов от заявителя в электронной форме	0	0	1	33%
5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	x	x	x	x
6. Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти	6.1. Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	0	0	0	0%
7. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме	7.1. Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	0	0%
	7.2. Направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме	0	0	0	0%



## Информирование о порядке предоставления услуги

- Неверная информация о месте получения услуги (Московская область)
- Трудности в поиске перечня документов: для просмотра перечня необходимо перейти в отдельный раздел (Московская область)
- Наличие нерабочих элементов в описании услуги (недоступен раздел «Регламент») (Московская область)

## Подача заявления в эл. форме (Предварительный прием документов)

- Несмотря на заявленную возможность, авторизация посредством ЕСИА отсутствует, необходима собственная регистрация на РПГУ (Московская область)
- Сложности с заполнением формы заявления: затруднена возможность внесения сведений в разделы «Мои данные», «Адрес проживания» (Московская область)
- Отсутствует возможность выбора близлежащего детского сайта с помощью карты, на РПГУ представлен только список с адресами (Московская область)
- Выявлены случаи недоступности интерфейса обращения за услугой в рабочее время в связи с техническими работами на РПГУ (Московская область)
- Заполнение формы заявления в браузере Google Chrome затруднено, так как некоторые поля некорректно функционируют (Московская область)
- Не отображаются сведения о номере в очереди (Тверская область)



## Уведомления о ходе предоставления услуги

- Уведомления по электронной почте не поступали (Тверская область)
- Не поступило уведомления о том, что заявление принято ведомством. Заявитель был вынужден предпринять повторную попытку подачи заявления (Московская область)

## Подача оригиналов документов

- Льготным категориям заявителей необходимо посетить ведомство для документального подтверждения права по получение льготы (Москва)
- Заявитель должен принести оригиналы паспорта и свидетельства о рождении, хотя все данные были переданы в форме электронного заявления (Московская область)
- Длительное время ожидания в очереди (Московская область – 1ч., Москва – 5 ч.)

## Положительные моменты

- Отсутствует необходимость обращения в ведомство для подачи документов, заявка и все документы были поданы электронным способом (Тверская область)
- Возможно выбрать несколько (до трех) детских садов для записи (Тверская, Московская область)



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

# Выдача охотничьих билетов единого федерального образца - 1

Регион закупки	ЕПГУ/РПГУ	Заявитель найден	Документы поданы	Услуга получена
Москва	ЕПГУ	ДА	ДА	ДА
Астраханская обл.	ЕПГУ	ДА	ДА	ДА

## Оценка заявителями качества предоставления услуг

№ п/п	Сценарии реализации	Оценка, полученная по каждому региону контрольной закупки		Средняя оценка по всем регионам закупки
		Москва	Астраханская область	
1	Удовлетворенность услугой в целом	4	5	<b>4,5</b>
2	Удовлетворенность электронной услугой	5	5	<b>5</b>



## Реализация сценариев по каждому региону

Типовая административная процедура	Сценарии реализации	Реализация сценария по каждому региону контрольной закупки		Доля закупок, для которых сценарий реализован
		Москва	Астраханская область	
1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	0	0	<b>0%</b>
2. Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти	2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	X	X	<b>X</b>
	2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	0	0	<b>0%</b>
3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	1	1	<b>100%</b>
4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	4.1. Предварительный прием документов от заявителя	0	1	<b>50%</b>
	4.2. Прием документов от заявителя в электронной форме	1	1	<b>100%</b>
5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	0	0	<b>0%</b>
6. Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти	6.1. Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	0	0	<b>0%</b>
7. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме	7.1. Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме	0	1	<b>50%</b>
	7.2. Направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме	1	1	<b>100%</b>



## Уведомления о ходе предоставления услуги

- Уведомления по электронной почте не поступали (Москва)
- В уведомлениях отсутствует контактная информация об адресе и времени работы ведомства, в который нужно обращаться за получением результата услуги (Москва)

## Получение результата услуги

- Не было возможности выбрать удобное место получения услуги (Москва)
- Отсутствует электронная запись (Астраханская область)

## Положительные моменты

- Отсутствует необходимость обращения в ведомство для подачи документов, заявка и все документы были поданы электронным способом (Москва, Астраханская область)
- Процесс подачи заявки и документов быстрый и интуитивно понятный (Москва)
- Подробное информирование заявителя о ходе предоставления услуги посредством электронной почты и личного кабинета (Астраханская область)
- Отсутствие очереди в ведомстве, быстрая процедура выдачи результата (Москва, Астраханская область)



## Нормализация базы данных номеров

- Мониторингу подлежат номера из поля «Телефон» в ФРГУ. Если в поле указано несколько номеров, то брался первый номер из списка
- Если номер(а) офиса указан(ы) без кода города, то такой номер не включался в нормализованную базу
- Если номер дублировался у нескольких офисов, то номер проверялся только у одного (первого в списке) офиса, а у дублирующихся офисов брались вторые, третьи и т.д. номера в списке номеров. Если и они дублировались, то офис исключался из нормализованной базы

## Алгоритм проведения

- На каждый номер осуществлялось **до 10 попыток дозвона**
- Попытки дозвона прекращаются **после первой успешной попытки**
- Попытка считалась успешной, если трубку взял человек или автоинформатор
- Длительность попытки дозвона на каждый номер - 60 сек. после истечение которых трубка считалась не поднятой, а попытка неуспешной



## Автосообщение

- При поднятии трубки выдавалось автосообщение: «Здравствуйте. Во избежание повторных звонков прослушайте сообщение до конца. По заказу Минэкономразвития России проводится мониторинг доступности телефонов органов власти. Справки по телефону: 8 (800) 775- 43-86. Для подтверждения нажмите любую клавишу на вашем телефоне»
- Ожидание нажатия клавиши 7 сек
- Длительность сообщения: 33 сек

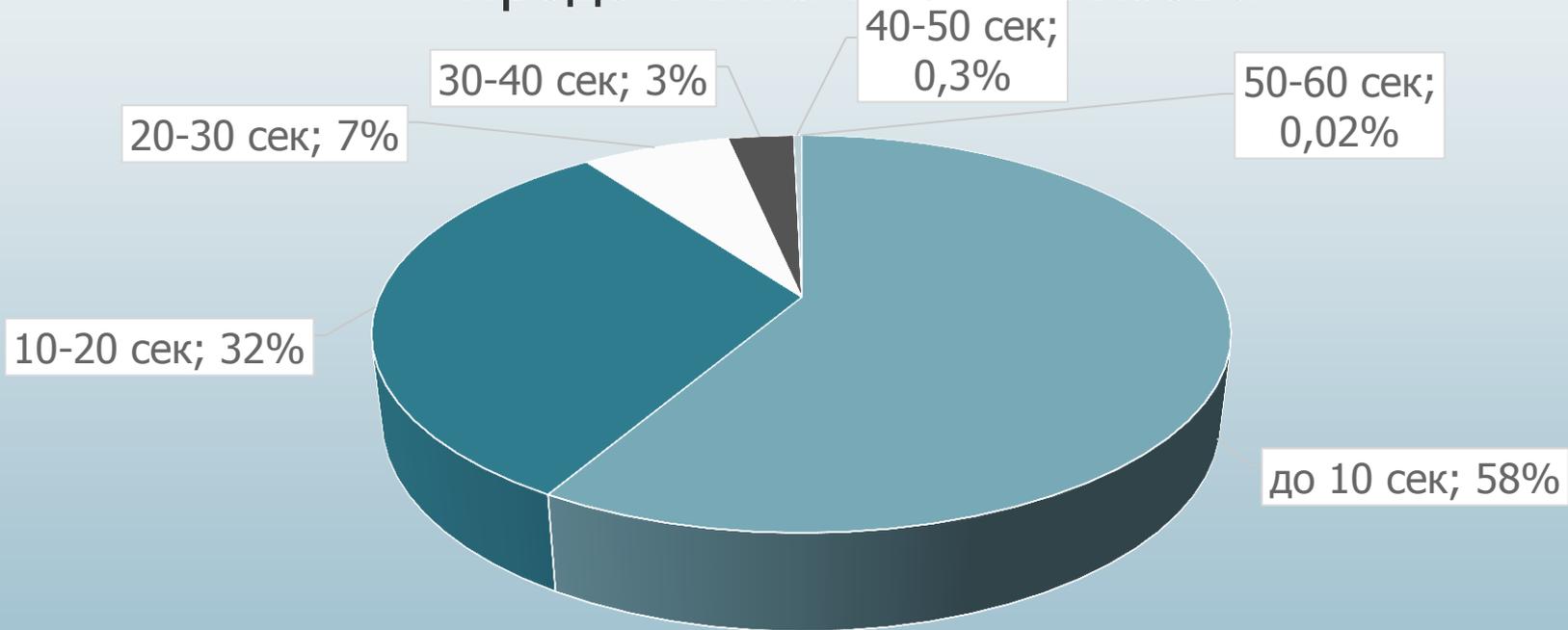
## График проведения попыток

Номер попытки	День недели вызова	Время вызова (местное)	Номер попытки	День недели вызова	Время вызова (местное)
1	понедельник	с 9:00 до 10:00	6	понедельник	с 14:00 до 15:00
2	вторник	с 10:00 до 11:00	7	вторник	с 15:00 до 16:00
3	среда	с 11:00 до 12:00	8	среда	с 16:00 до 17:00
4	четверг	с 12:00 до 13:00	9	четверг	с 9:00 до 10:00
5	пятница	с 13:00 до 14:00	10	пятница	с 10:00 до 11:00

**Примечание.** Для субъектов Дальний Восток, Красноярский край, Ямало-Ненецкий АО время совершения попыток сокращалось с 11:00 до 15:00 по местному времени в связи с действием на территории данных субъектах нескольких часовых поясов.



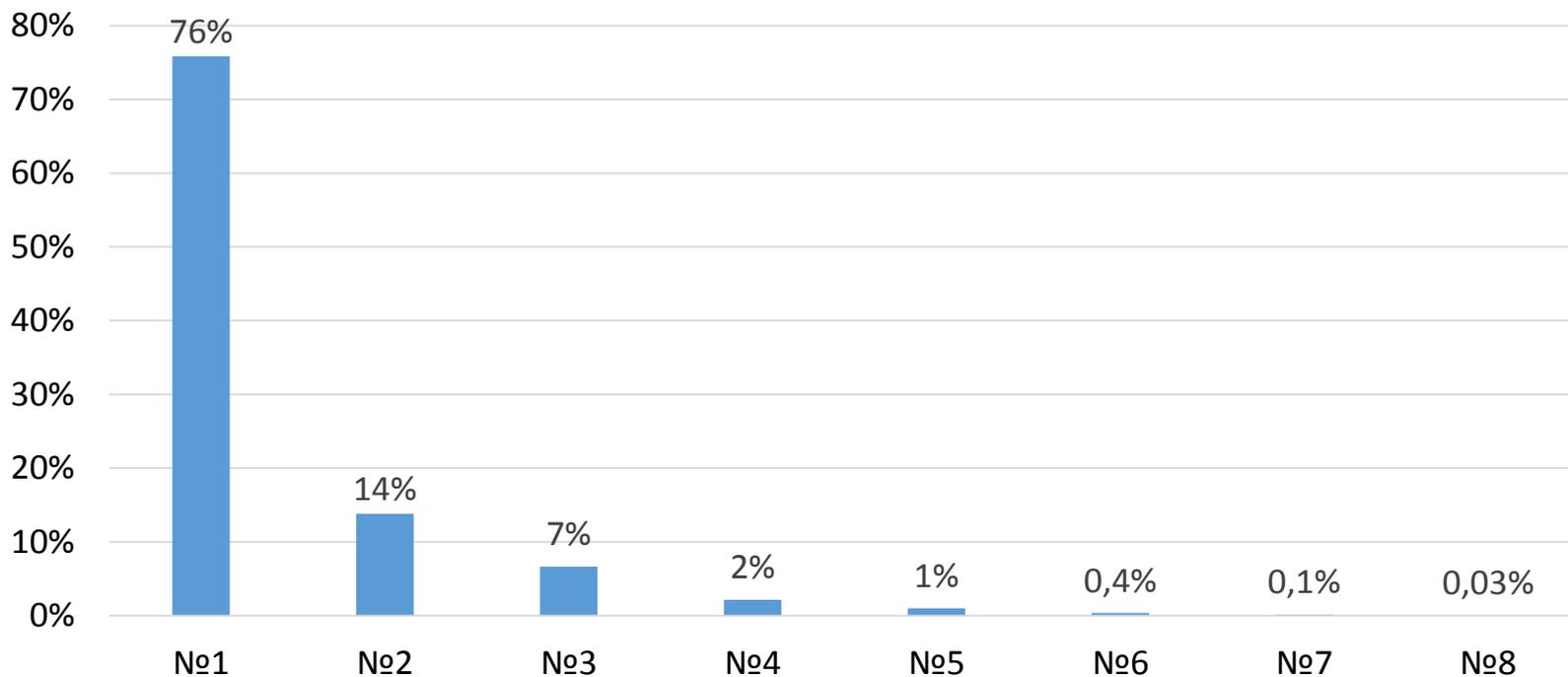
## Продолжительность вызова



□ до 10 сек    ■ 10-20 сек    ■ 20-30 сек    ■ 30-40 сек    □ 40-50 сек    ■ 50-60 сек



## Попытка, с которой был совершен успешный звонок на телефонный номер ведомства





## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Линия поддержки по эл. услугам:

e-mail: [support@e-centr.ru](mailto:support@e-centr.ru)

Skype: e-centr