



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Результаты регулярного мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (первая волна). Краткое описание доработанной методики.

Ерофеев Александр Викторович  
Заведующий исследовательским сектором  
Центр ИТ-исследований и экспертизы РАНХиГС при Президенте РФ

16 июня 2015 года



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Направления 1 волны мониторинга 2015 г.

**Мониторинг перевода государственных и муниципальных услуг  
в электронную форму (традиционный мониторинг)**

**Мониторинг сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ  
на соответствие положениям административных регламентов  
и других НПА, регламентирующих порядок предоставления услуги  
(новое направление)**

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



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Доработка методики

**Определены ключевые индикаторы в рамках каждого показателя (требования)**

**Изменены подходы к расчету основных показателей мониторинга: выполнение показателя для услуги и качество выполнения показателя, реализация сценария и качество реализации сценария**

**Доработана система показателей и индикаторов в соответствии с изменениями НПА и предложениями, поступившими от ведомств и субъектов Российской Федерации**



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Выполнение отдельных административных процедур

		2014	2015	
<b>КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ</b>		<b>603</b>	<b>616</b>	
<b>1</b>	<b>ИНФОРМИРОВАНИЕ</b>	<b>124</b>	<b>216</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Запись на прием для подачи документов: 8 услуг</li><li>▪ Запись на прием для получения результата: оценивается в рамках проведения контрольных закупок</li></ul>
<b>2</b>	<b>ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
<b>3</b>	<b>ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ ЗАЯВИТЕЛЕМ</b>	<b>79</b>	<b>83</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Предварительный прием документов: 124 услуги</li><li>▪ Прием документов в электронной форме: оценивается в рамках проведения контрольных закупок</li></ul>
<b>4</b>	<b>ПРИЕМ ДОКУМЕНТОВ</b>	<b>23</b>	<b>124</b>	
<b>5</b>	<b>ОПЛАТА ПОШЛИНЫ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>6</b>	<b>ПОЛУЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ ИЗ ДРУГИХ ВЕДОМСТВ</b>	оценивается в рамках проведения контрольных закупок		
<b>7</b>	<b>ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Предоставление результата в электронной форме: 31 услуга</li><li>▪ Предоставление копии результата в электронной форме оценивается в рамках проведения контрольных закупок</li></ul>



## ВЫПОЛНЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

№ ПОК-ЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ ПОКАЗАТЕЛЬ ВЫПОЛНЕН	СРЕДНЕЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ
П1	Есть страница со сведениями об услуге	616	92%*
П7	Указаны категории заявителей, которым предоставляется услуга	614	100%
П18	Приведен перечень документов, необходимых для предоставления услуги	604	49%*
П24	Указаны сведения о местах получения информации о правилах предоставления услуги	218	35%*

189 услуг (69% из 616 услуг) не включены в каталог услуг.  
Переход к услуге осуществляется со страницы ведомства.

Отсутствует самостоятельный раздел «Необязательные документы»

У 355 услуг (58% из 616 услуг) не отображаются контактные данные территориальных органов при выборе в разделе «Ваше местоположение» одного из регионов



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Реализация отдельных административных процедур: 2. Запись на прием

№ ПОК-ЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ ПОКАЗАТЕЛЬ ВЫПОЛНЕН	СРЕДНЕЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ
П40	Реализована возможность удаленной записи на личный прием в органе власти для подачи документов *	8	1,3%
П41	Качество удаленной записи на прием	3	0,3%
ВЫПОЛНЕНЫ ВСЕ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:		8	0,8%

## РЕЙТИНГ ВЕДОМСТВ ПО КОЛИЧЕСТВУ УСЛУГ, ДЛЯ КОТОРЫХ СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕН

ОРГАН ВЛАСТИ	КОЛ-ВО ОПУБЛИКОВАННЫХ УСЛУГ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕН		КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ СЦЕНАРИЯ
		КОЛ-ВО УСЛУГ	ДОЛЯ ОТ ЧИСЛА УСЛУГ ВЕДОМСТВА	
ФНС России	36	3	8%	7%
МВД России	40	2	5%	3%
МИД России	9	1	11%	6%
Минздрав России	12	1	8%	4%
ФМС России	18	1	6%	3%

\* Показатель является ключевым для признания административной процедуры реализованной



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

# Реализация отдельных административных процедур: 3. Подготовка документов заявителем

№ ПОК-ЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ ПОКАЗАТЕЛЬ ВЫПОЛНЕН	СРЕДНЕЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ
П51	Размещение формы заявлений и иных документов, подлежащих заполнению заявителем (для документов типа 1) *	94	16%
П50	Размещение формы документов об оплате государственной пошлины (для документов типа 3) *	14	10%
ВЫПОЛНЕНЫ ВСЕ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:		83	14%

## РЕЙТИНГ ВЕДОМСТВ ПО КОЛИЧЕСТВУ УСЛУГ, ДЛЯ КОТОРЫХ СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕН

№	ОРГАН ВЛАСТИ	КОЛ-ВО ОПУБЛИКОВАННЫХ УСЛУГ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕН		КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ СЦЕНАРИЯ
			КОЛ-ВО УСЛУГ	ДОЛЯ ОТ ЧИСЛА УСЛУГ ВЕДОМСТВА	
1	ПФР	16	10	63%	63%
2	ФСС России	19	9	47%	50%
3	Роскомнадзор	16	8	50%	50%
4	Росавиация	38	7	18%	18%
5	Минсельхоз России	10	6	60%	60%
6	ФМС России	18	5	28%	31%

\* Показатель является ключевым для признания административной процедуры реализованной



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

# Реализация отдельных административных процедур: 4. Прием документов

№ ПОК-ЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ ПОКАЗАТЕЛЬ ВЫПОЛНЕН	СРЕДНЕЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ
П52	Качество сервиса подачи заявления	297	51%
П54	Работоспособность формы подачи заявления *	285	96%
П57	Уведомление заявителя о приеме документов органом власти * (показатель альтернативный П56)	156	10%
П58	Уведомление заявителя о результатах рассмотрения заявления *	132	21%
П56	Уведомление заявителя об отправке документов * (показатель альтернативный П57)	115	18%
ВЫПОЛНЕНЫ ВСЕ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:		124	22%

## РЕЙТИНГ ВЕДОМСТВ ПО КОЛИЧЕСТВУ УСЛУГ, ДЛЯ КОТОРЫХ СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕН

№	ОРГАН ВЛАСТИ	КОЛ-ВО ОПУБЛИКОВАННЫХ УСЛУГ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕН		КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ СЦЕНАРИЯ
			КОЛ-ВО УСЛУГ	ДОЛЯ ОТ ЧИСЛА УСЛУГ ВЕДОМСТВА	
1	МВД России	40	33	83%	48%
2	Роскомнадзор	16	15	93%	48%
3	ФСС России	19	15	79%	37%

\* Показатель является ключевым для признания административной процедуры реализованной





## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# Административные процедуры, возможность реализации которых требует доработки Единого портала

### ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЮ ВОЗМОЖНОСТИ ОПЛАТЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ И ИНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

- Отсутствует интерфейс для оплаты государственной пошлины физическими лицами;
- Отсутствует интерфейс для заполнения электронного счета или квитанции юридическими лицами

### ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ В ПРОЦЕССЕ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

- Отсутствует интерфейс для обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг посредством ЕПГУ

### ПОЛУЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, КОТОРЫЕ НАХОДЯТСЯ В РАСПОРЯЖЕНИИ ИНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

- На странице услуги отсутствует отдельный список МВ-документов / в описании документов отсутствует указание о возможности их получения в порядке МВ-обмена;
- Заявитель не получает уведомления о запросе ведомством документов в порядке МВ-обмена

\* Подача заявления на Едином портале не исключает возможности запроса ведомством отдельных документов в рамках МВ-обмена, но право заявителя не предоставлять МВ-документы не реализовано в полной мере



## ЦЕЛЬ МОНИТОРИНГА НПА:

- оценка полноты сведений, опубликованных на Едином портале
- анализ наличия/отсутствия пробелов в нормативном регламентировании предоставления услуги

## 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

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОЛЯ – ИСХОДНАЯ ЕДИНИЦА ОЦЕНКИ:

- основные сведения об услуге и порядке ее предоставления, которые подлежат собственному нормативному регулированию и размещению на Едином портале
- выделено 32 информационных поля



1

**СОСТАВЛЕНИЕ СПИСКА УСЛУГ ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

- Все федеральные услуги на ЕПГУ;
- Приоритетные услуги с кнопкой «Получить услугу» на ЕПГУ

2

**СОСТАВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО  
ПЕРЕЧНЯ НПА ДЛЯ КАЖДОЙ УСЛУГИ**

- В перечень должны быть включены:
- административный регламент (в случае его наличия);
  - иные НПА, регламентирующие предоставление услуги

3

**ФОРМИРОВАНИЕ СПИСКА ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОЛЕЙ,  
ПОДЛЕЖАЩИХ ПРОВЕРКЕ НА СООТВЕТСТВИЕ НПА**

4

**РАЗРАБОТКА КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЖДОГО  
ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ**

- Бинарный индикатор (оценка соответствия сведений НПА);
- Текстовый индикатор (описание несоответствия сведений НПА)

5

**СБОР ДАННЫХ НА ОСНОВАНИИ РАЗРАБОТАННОЙ МЕТОДИКИ**

6

**СОСТАВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО  
ДЛЯ КАЖДОЙ УСЛУГЕ**

7

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ОБОБЩЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ,  
РЕЙТИНГОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ДОРАБОТКЕ ЕПГУ**



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОЛЯ, ПО КОТОРЫМ ВЫЯВЛЕНО НЕСООТВЕТСТВИЕ СВЕДЕНИЙ НПА  
ПО НАИБОЛЬШЕМУ ЧИСЛУ УСЛУГ:

НОМЕР ПОЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ПОЛНОТА СВЕДЕНИЙ, РАЗМЕЩЕННЫХ НА ЕПГУ	ПОЛНОТА ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ	СТЕПЕНЬ СООТВЕТСТВИЯ НПА
23	Административные процедуры	4%	81%	3%
24	Сроки административных процедур	5%	63%	5%
343	Срок выдачи документов	11%	47%	8%
344	Перечень не обязательных документов	3%	43%	11%
357	Доля на ЕПГУ текстов НПА в актуальной редакции	x	x	15%



**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОЛЯ, ПО КОТОРЫМ ВЫЯВЛЕНО НЕСООТВЕТСТВИЕ СВЕДЕНИЙ НПА  
ПО НАИБОЛЬШЕМУ ЧИСЛУ УСЛУГ (ПРОДОЛЖЕНИЕ):**

НОМЕР ПОЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ПОЛНОТА СВЕДЕНИЙ, РАЗМЕЩЕННЫХ НА ЕПГУ	ПОЛНОТА ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ	СТЕПЕНЬ СООТВЕТСТВИЯ НПА
15	Срок регистрации заявления	25%	75%	20%
16	Срок ожидания в очереди	24%	70%	20%
19	Размер оплаты	90%	89%	30%
342	Правовые основания платежа	48%	88%	32%
76	Шаблон (форма, бланк) заявления	51%	47%	49%



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

# РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДОРАБОТКЕ ЕПГУ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА СООТВЕТСТВИЯ СВЕДЕНИЙ ПОЛОЖЕНИЯМ НПА

### ОПИСАНИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР И СРОКОВ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

- Раздел «Сроки оказания услуги» после доработки и создания подразделов приобрел жесткую структуру, не позволяющую перечислить административные процедуры и указать сроки их предоставления
- Необходимо предусмотреть создание отдельного раздела для описания административных процедур

### ССЫЛКА НА ПУНКТ НАЛОГОВОГО КОДЕКСА ИЛИ ИНОГО НОРМАТИВНОГО АКТА, ПРЕДУСМАТРИВАЮЩЕГО ВЗИМАНИЕ ОПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

- Необходимо дополнить раздел «Стоимость и порядок оплаты» подразделом «Правовые основания платежа»

### СРОК ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ: - ФАКТИЧЕСКИ МОЖЕТ НЕ СОВПАДАТЬ СО СРОКОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ - ЮРИДИЧЕСКИ ЯВЛЯЕТСЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ КАТЕГОРИЕЙ

- Необходимо дополнить раздел «Сроки оказания услуги» подразделом «Срок выдачи документов»

### КОРРЕКТИРОВКА СТРУКТУРЫ ЕДИНОГО ПОРТАЛА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ЮРИДИЧЕСКОЙ ТЕХНИКИ

- «Срок выполнения услуги» необходимо переименовать в «Срок предоставления услуги». «Срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано» – в «Срок регистрации заявления» и т.д.



## 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 задублированных офисов выбирались вторые, третьи и т.д. номера в списке номеров. Если и они дублировались, то офис исключался из нормализованной базы

## АЛГОРИТМ МОНИТОРИНГА

- 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 истечения 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»
- Длительность сообщения: 23 сек

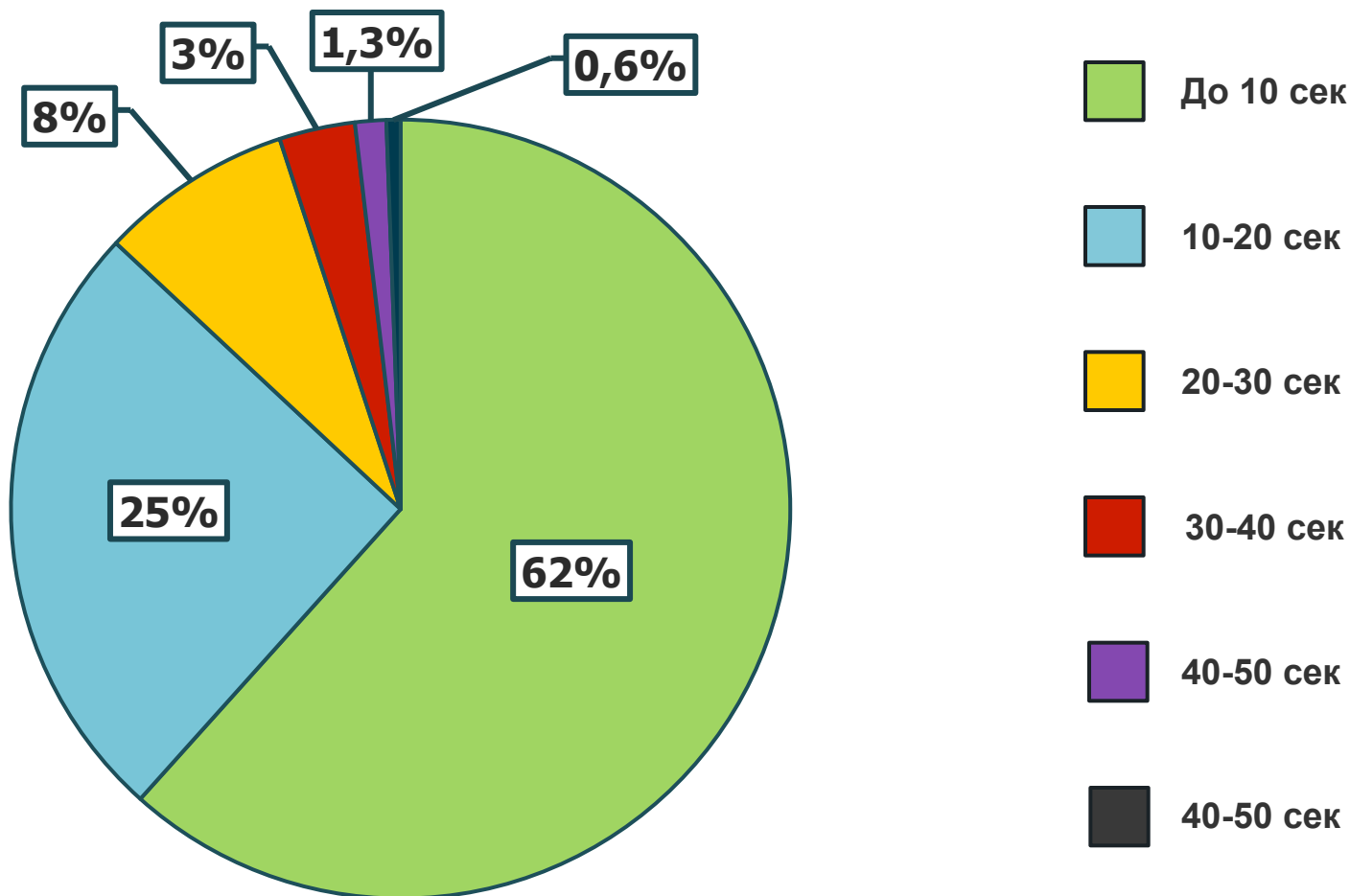
## ПРИМЕРНЫЙ ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПОПЫТОК

№ ПОПЫТКИ	ВРЕМЯ ВЫЗОВА (МЕСТНОЕ)	№ ПОПЫТКИ	ВРЕМЯ ВЫЗОВА (МЕСТНОЕ)
1	с 9:00 до 10:00	6	с 14:00 до 15:00
2	с 10:00 до 11:00	7	с 15:00 до 16:00
3	с 11:00 до 12:00	8	с 16:00 до 17:00
4	с 12:00 до 13:00	9	с 9:00 до 10:00
5	с 13:00 до 14:00	10	с 10:00 до 11:00





## ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ВЫЗОВА





**ДОСТУПНОСТЬ ОРГАНОВ ВЛАСТИ ПО АБСОЛЮТНОМУ ЗНАЧЕНИЮ**

№ п/ п	НАИМЕНОВАНИЕ	ВСЕГО НОМЕРОВ	ОТВЕТ ПОЛУЧЕН
1	МВД России	1559	1265
2	ФССП России	978	771
3	ФМС России	866	683
4	ПФР	469	399
5	Минтруд России	470	395
6	ФНС России	471	389
7	Росреестр	451	370
8	ФСС России	84	75
9	Россельхознадзор	88	67
10	ФМБА России	50	39

№ п/ п	НАИМЕНОВАНИЕ	ВСЕГО НОМЕРОВ	ОТВЕТ ПОЛУЧЕН
12	ФСБ России	39	31
13	Росздравнадзор	28	28
- 14	ФАС России	29	28
15	МЧС России	30	27
16 - 20	Роскомнадзор	27	26
	Роспотребнадзор	27	26
	Росприроднадзор	27	26
	Росстат	27	26
	Росгидромет	28	26



## ДОСТУПНОСТЬ ОРГАНОВ ВЛАСТИ ПО ОТНОСИТЕЛЬНОМУ ЗНАЧЕНИЮ

№ п/ п	НАИМЕНОВАНИЕ	ВСЕГО НОМЕРОВ	ОТВЕТ ПОЛУЧЕН*
1 - 13	Минкомсвязь России	1	100%
	Минтранс России	3	100%
	Минэкономразвития России	1	100%
	Росаккредитация	1	100%
	Росжелдор	3	100%
	Росмолодежь	1	100%
	Рособрнадзор	1	100%
	Роспатент	1	100%
	Роспечать	2	100%
	Россвязь	1	100%

№ п/ п	НАИМЕНОВАНИЕ	ВСЕГО НОМЕРОВ	ОТВЕТ ПОЛУЧЕН*
14 - 15	Роспотребнадзор	27	96%
	Росздравнадзор	28	96%
16 - 17	Роскомнадзор	27	94%
	Росстат	27	94%
18	ФАС России	29	93%
19	Росприроднадзор	27	91%
20	Росгидромет	28	88%

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



## Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного  
хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**