



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Минэкономразвития России

# **ПЕРВАЯ ВОЛНА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННУЮ ФОРМУ**

**П.В. Малков**

**Заместитель директора Департамента  
государственного регулирования в экономике Минэкономразвития России**

**Москва, 15 сентября 2015 года**

## Направления I волны мониторинга 2015 г. (март – апрель)

---

**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**

## Результаты мониторинга региональных услуг

ПОКАЗАТЕЛИ	НОЯБРЬ 2014 Г.		АПРЕЛЬ 2015 Г.	
	ЕПГУ	РПГУ	ЕПГУ	РПГУ
Исследовано региональных услуг	2612	1538	1540	822
Услуг с кнопкой «Получить услугу»	2233	1193	1233	629
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	2039	865	1192	523
Услуг, по которым удалось отправить электронное заявление	1761	650	1015	432
Услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления	493	13	499	177
Услуг, которые можно полностью получить в электронной форме *	21	1	7	2

\* Информационные услуги

# Результаты мониторинга в разрезе административных процедур

КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ: **2362**

1	ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ	1583 услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Запись на прием для подачи документов: 293 услуги</li><li>▪ Запись на прием для получения результата: оценивается в рамках проведения контрольных закупок</li></ul>
2	ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ	293 услуги	
3	ФОРМЫ ЗАЯВЛЕНИЙ И ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ	298 услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Предварительный прием документов: 602 услуги</li><li>▪ Прием документов в электронной форме: оценивается в рамках проведения контрольных закупок</li></ul>
4	ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЙ	602 услуги	
5	ОПЛАТА ПОШЛИНЫ	4 услуги	На данный момент функционал реализован только на РПГУ г. Москвы и Республики Татарстан
6	МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	оценивается в рамках проведения контрольных закупок	
7	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА	9 услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Предоставление результата в электронной форме: 9 услуг</li><li>▪ Для не информационных услуг оценивается в рамках проведения контрольных закупок</li></ul>

# Субъекты РФ – лидеры по числу работающих электронных услуг на ЕПГУ **ПРИОРИТЕТНЫЕ УСЛУГИ**

№ П/П	СУБЪЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ	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
1	Белгородская область	18	18	17	16
	Республика Алтай	16	16	16	
2	Ленинградская область	15	15	15	14
3	Курганская область	18	18	16	13
4	Орловская область	16	16	15	12
5	Челябинская область	19	19	16	11
	Мурманская область	17	16	16	
	Кемеровская область	17	16	15	
	Липецкая область	15	15	15	
	Омская область	15	14	12	

# Субъекты РФ – лидеры по числу работающих электронных услуг **на РПГУ** ПРИОРИТЕТНЫЕ УСЛУГИ

№ П/П	СУБЪЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ	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
1	Архангельская область	17	17	17	16
2	Еврейская автономная область	19	16	15	14
3	Липецкая область	19	19	14	11
4	Республика Карелия	16	15	15	9
5	Ставропольский край	16	16	14	7
	Хабаровский край	16	15	13	
	Камчатский край	12	11	10	
	Красноярский край	11	11	9	
	Воронежская область	7	7	7	

# Субъекты РФ – лидеры по числу работающих электронных услуг на ЕПГУ

## УСЛУГИ ПО ЛИЦЕНЗИРОВАНИЮ

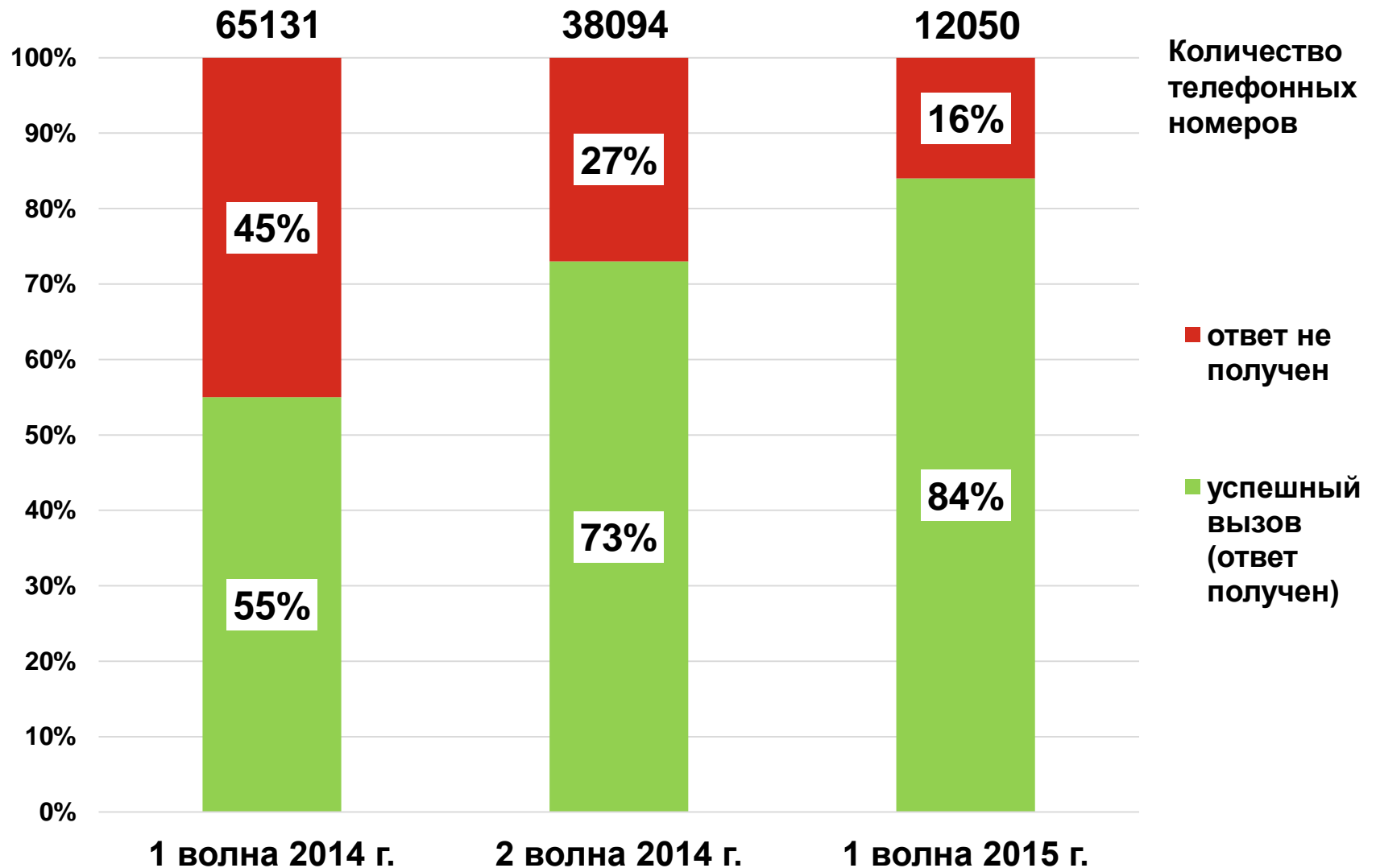
№ П/П	СУБЪЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ	КОЛ-ВО УСЛУГ С КНОПКОЙ «ПОЛУЧИТЬ УСЛУГУ»	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ УДАЛОСЬ ОТПРАВИТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ ПОЛУЧЕНО УВЕДОМЛЕНИЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ
1	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	8	7	7	7
2	Пермский край	7	6	6	6
	Алтайский край	6	6	6	
3	Мурманская область	6	6	5	5
	Кабардино-Балкарская Республика	7	5	5	
4	Астраханская область	7	7	7	4
	Калужская область	7	6	5	
	Кемеровская область	7	4	4	
	Ленинградская область	7	4	4	
5	Владимирская область	7	6	6	3
	Свердловская область	7	5	5	
	Ярославская область	7	5	4	
	Республика Башкортостан	6	5	4	
	Орловская область	6	4	4	
	Республика Хакасия	6	4	4	

# Субъекты РФ – лидеры по числу работающих электронных услуг **на РПГУ** **УСЛУГИ ПО ЛИЦЕНЗИРОВАНИЮ**

№ П/П	СУБЪЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ	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
1	Республика Карелия	6	6	6	5
	Архангельская область	8	5	5	
	Пензенская область	5	5	5	
2	Хабаровский край	6	5	4	4
	Воронежская область	7	4	4	
3	Еврейская автономная область	5	4	4	3
	Амурская область	7	4	3	
4	Липецкая область	7	5	4	2
5	Астраханская область	7	7	7	1
	Республика Башкортостан	6	5	3	
	Тюменская область	7	6	2	
	Московская область	6	5	2	



# Динамика доступности телефонных номеров РОИВ и ОМСУ



## Субъекты РФ – лидеры по доступности телефонных номеров РОИВ и ОМСУ

№ П/П	НАИМЕНОВАНИЕ	ВСЕГО НОМЕРОВ	ОТВЕТ ПОЛУЧЕН
1	Нижегородская область	1005	919
2	Красноярский край	930	827
3	Оренбургская область	519	461
4	Московская область	484	439
5	Челябинская область	485	437
6	Вологодская область	452	402
7	Свердловская область	436	400
8	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	374	333
9	Владимирская область	304	295
10	Тульская область	344	295

# Мониторинг соответствия сведений положениям НПА

## ЦЕЛЬ МОНИТОРИНГА

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

## 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 для мониторинга федеральных услуг и 4 поля для мониторинга комплекта документов по региональным услугам

## Соответствие сведений о региональных приоритетных услугах положениям НПА (апрель 2015)

<b>ПОКАЗАТЕЛЬ</b>	<b>АПРЕЛЬ 2015</b>
<b>Исследовано услуг на ЕПГУ</b>	<b>1012</b>
<b>Соответствие описания услуг и порядка их предоставления положениям НПА</b>	<b>52%</b>
<b>Соответствие размещенных бланков документов, формам, закрепленным в НПА</b>	<b>47%</b>

## Рейтинг субъектов РФ по качеству сведений об услугах на ЕПГУ

№ П/П	РЕГИОН	СООТВЕТСТВИЕ СВЕДЕНИЙ ПОЛОЖЕНИЯМ НПА
1	Волгоградская область	100%
2	Забайкальский край	73%
3	Астраханская область	69%
4	Московская область	68%
	Омская область	
5	Костромская область	67%
	Самарская область	
6	Кировская область	66%
7	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	64%

## **II волна мониторинга качества предоставления услуг в электронной форме**

---

### **СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ:**

**сентябрь - октябрь 2015 года**

### **НАПРАВЛЕНИЯ:**

- **контрольные закупки приоритетных услуг;**
- **традиционный мониторинг региональных услуг на ЕПГУ и РПГУ;**
- **телефонный мониторинг;**
- **мониторинг соответствия сведений положениям НПА по приоритетным региональным услугам на ЕПГУ;**
- **аудит интерфейсных решений;**
- **аудит юридической значимости информационных сообщений;**
- **аудит программных и лингвистических средств на ЕПГУ.**

# Электронные услуги и функции для граждан: направления работы

---



**Реализация положений Концепции 2516-р и дорожной карты 991-р**

---



**Особый приоритет – переводу в электронную форму социально значимых (приоритетных) услуг**

---



**Перевод в электронный вид отдельных административных процедур (постановление Правительства РФ «О требованиях к электронным услугам»)**



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минэкономразвития России

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**