



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).

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

15 сентября 2015 года



**Центр ИТ-исследований
и экспертизы**

Российская академия народного
хозяйства и государственной
службы при Президенте РФ

Направления I 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**



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

Изменен подход к формированию перечня региональных услуг для проведения мониторинга



Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Результаты мониторинга в разрезе административных процедур

ПРИОРИТЕТНЫЕ УСЛУГИ

		ЕПГУ	РПГУ	
	КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ	1012 услуг	546 услуг	
1	ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ	742 услуги	293 услуги	
2	ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ	220 услуг	73 услуги	<ul style="list-style-type: none">- Запись на прием для подачи документов- Запись на прием для получения результата: оценивается в рамках проведения контрольных закупок
3	ФОРМЫ ЗАЯВЛЕНИЙ И ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ	179 услуг	64 услуги	
4	ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЙ	338 услуг	115 услуг	<ul style="list-style-type: none">- Предварительный прием документов- Прием документов в электронной форме: оценивается в рамках проведения контрольных закупок
5	ОПЛАТА ПОШЛИНЫ	0 услуг	4 услуги	На данный момент функционал частично реализован на РПГУ г. Москвы и Республики Татарстан
6	МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	оценивается в рамках проведения контрольных закупок		
7	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА	7 услуг	2 услуги	<ul style="list-style-type: none">- Предоставление результата в электронной форме- Для не информационных услуг оценивается в рамках проведения контрольных закупок



Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Результаты мониторинга в разрезе административных процедур УСЛУГИ ПО ЛИЦЕНЗИРОВАНИЮ

		ЕПГУ	РПГУ	
	КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ	528 услуг	276 услуг	
1	ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ	396 услуги	152 услуги	
2	ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ	0 услуг	0 услуги	<ul style="list-style-type: none">- Запись на прием для подачи документов- Запись на прием для получения результата: оценивается в рамках проведения контрольных закупок
3	ФОРМЫ ЗАЯВЛЕНИЙ И ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ	32 услуг	23 услуги	
4	ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЙ	79 услуг	20 услуг	<ul style="list-style-type: none">- Предварительный прием документов- Прием документов в электронной форме: оценивается в рамках проведения контрольных закупок
5	ОПЛАТА ПОШЛИНЫ	0 услуг	0 услуги	На данный момент функционал частично реализован на РПГУ г. Москвы и Республики Татарстан
6	МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	оценивается в рамках проведения контрольных закупок		
7	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА	0 услуг	0 услуги	<ul style="list-style-type: none">- Предоставление результата в электронной форме- Для не информационных услуг оценивается в рамках проведения контрольных закупок



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	2232	92%*
П7	Указаны категории заявителей, которым предоставляется услуга	2014	85%
П18	Приведен перечень документов, необходимых для предоставления услуги	2094	45%*
П24	Указаны сведения о местах получения информации о правилах предоставления услуги	1765	75%*

По 102 услугам страница услуги на момент мониторинга была недоступна
200 услуг имеют некорректные названия услуги или подуслуги

Отсутствует самостоятельный раздел «Необязательные документы»

Контактные данные не внесены или внесены не в полном объеме



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 *	293	12%
П41	Качество удаленной записи на прием	366	2%
ВЫПОЛНЕНЫ ВСЕ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:		293	7%

* 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. Формы заявлений и иных документов

№ 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) *	362	18%
П50	Размещение формы документов об оплате государственной пошлины (для документов типа 3) *	197	28%
ВЫПОЛНЕНЫ ВСЕ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:		298	15%

* Показатель является ключевым для признания административной процедуры реализованной



4. Интерактивные формы подачи заявлений

№ ПОК-ЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОЛ-ВО УСЛУГ, ПО КОТОРЫМ ПОКАЗАТЕЛЬ ВЫПОЛНЕН	СРЕДНЕЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ
П52	Качество сервиса подачи заявления	1862	44%
П54	Работоспособность формы подачи заявления *	1447	78%
П57	Уведомление заявителя о приеме документов органом власти * (показатель альтернативный П56)	823	6%
П58	Уведомление заявителя о результатах рассмотрения заявления *	676	13%
П56	Уведомление заявителя об отправке документов * (показатель альтернативный П57)	484	11%
ВЫПОЛНЕНЫ ВСЕ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:		602	14%

* 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



НОРМАЛИЗАЦИЯ БАЗЫ ДАННЫХ НОМЕРОВ

- Мониторингу подлежат номера из поля «Телефон» на ЕПГУ. 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

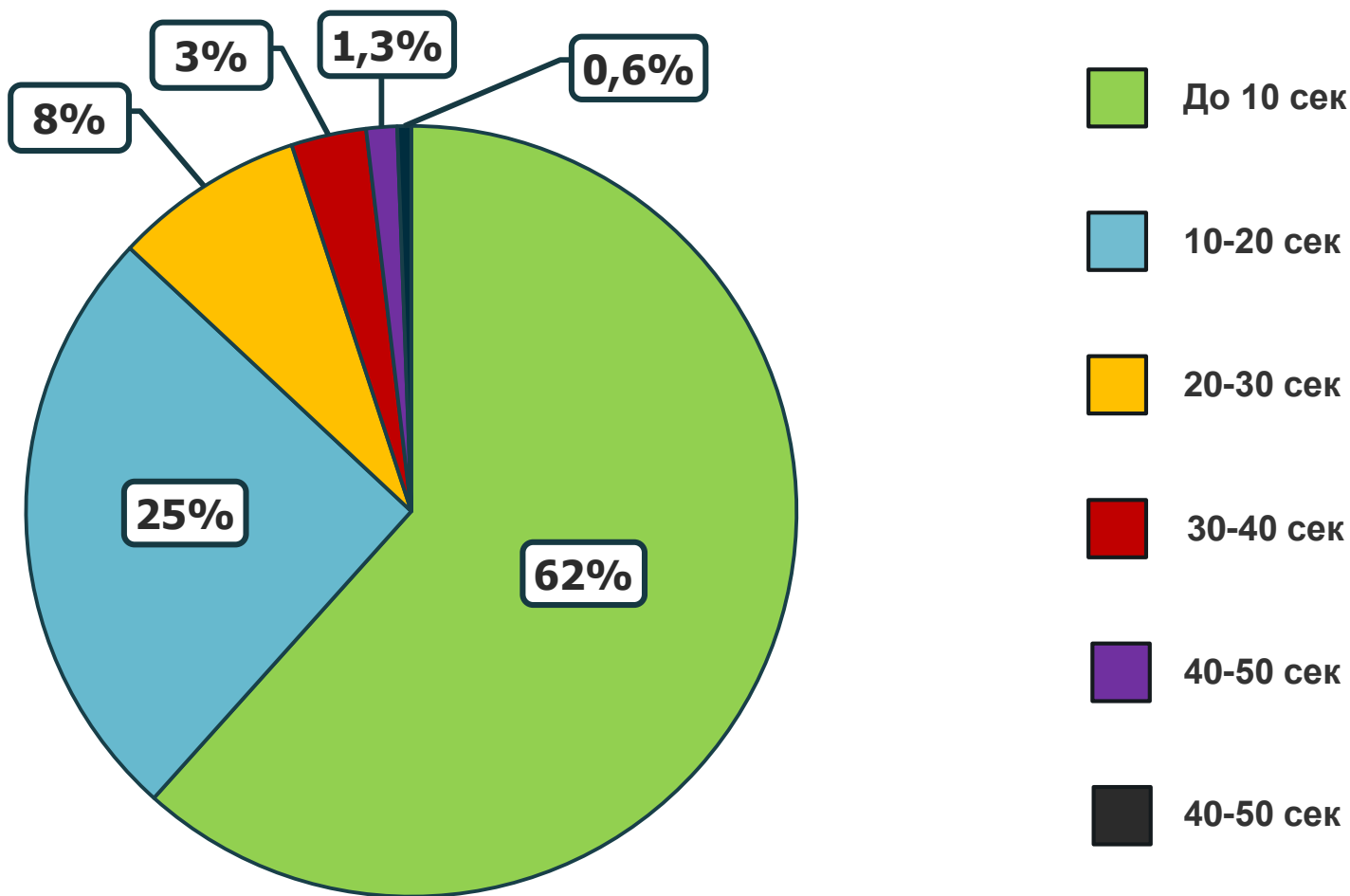
- При поднятии трубки выдавалось автосообщение: «Здравствуйте. Во избежание повторных звонков прослушайте сообщение до конца. По заказу Минэкономразвития России проводится мониторинг доступности телефонов органов власти. Справки по телефону: 8 (800) 775-43-86»
- Длительность сообщения: 23 сек

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





Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного
хозяйства и государственной
службы при Президенте РФ

Рекомендации субъектам

Разместить актуальную контактную информацию по всем отделениям ведомства, предоставляющим услуги заявителям, и обеспечить доступность получения заявителями телефонных консультаций

Рассмотреть все случаи телефонных номеров, по которым не удалось дозвониться. Удалить неактуальные номера

Проанализировать все случаи, когда успешный вызов был осуществлен со второй и более попытки, а также случаи, когда продолжительность вызова превышала 10 сек. Рассмотреть необходимость обеспечения и публикации дополнительных телефонных номеров



ЦЕЛЬ МОНИТОРИНГА НПА:

- 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



- 1 СОСТАВЛЕНИЕ СПИСКА УСЛУГ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

В список должны быть включены типовые приоритетные региональные услуги с кнопкой «Получить услугу» на ЕПГУ
- 2 СОСТАВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПЕРЕЧНЯ НПА ДЛЯ КАЖДОЙ УСЛУГИ**

В перечень должны быть включены:

 - административный регламент, указанный на ЕПГУ;
 - НПА федерального уровня, регламентирующие предоставление услуги
- 3 ФОРМИРОВАНИЕ СПИСКА ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОЛЕЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ ПРОВЕРКЕ НА СООТВЕТСТВИЕ НПА**

Проверке подлежит соответствие перечня и описания документов, которые заявитель должен отправить в орган власти для получения услуги
- 4 РАЗРАБОТКА КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЖДОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ**

▪ Бинарный индикатор (оценка соответствия сведений НПА);
▪ Текстовой 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:

НОМЕР ПОЛЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ПОЛНОТА СВЕДЕНИЙ, РАЗМЕЩЕННЫХ НА ЕПГУ	ПОЛНОТА ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ	СТЕПЕНЬ СООТВЕТСТВИЯ НПА
32	Наименование документа	х	х	75%
76	Шаблон (форма, бланк) заявления	57%	54%	47%
37	Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ (организации)	45%	47%	45%
38	Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа	34%	35%	34%



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.



Центр ИТ-исследований и экспертизы

Российская академия народного
хозяйства и государственной
службы при Президенте РФ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!