



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Минэкономразвития России

ПОДРОБНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННУЮ ФОРМУ

П.В. Малков

заместитель директора Департамента государственного регулирования в экономике

Москва, 12 декабря 2016 года

Методика и направления мониторинга

ДОРАБОТКА МЕТОДИКИ

2 волны → 1 волна

Проведение мониторинга с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года №236

НАПРАВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА

1. Оценка полноты и достоверности сведений об услугах
2. Экспертная оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме и иных электронных сервисов
3. Проведение контрольных закупок электронных услуг
4. Оценка доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам



КОЛИЧЕСТВО ИССЛЕДОВАННЫХ УСЛУГ

663



Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги

149 / 663



Запись на прием в орган

41 / 663



Формирование запроса

84 / 663



Оплата государственной пошлины

0 / 347



Получение сведений о ходе выполнения запроса

30 / 663



Осуществление оценки качества предоставления услуги

20 / 663



Досудебное обжалование

660 / 663



Получение результата

19 / 57

Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги (индикаторы)

Анализируется для всех услуг: **663**



Ключевых индикаторов: **13**



Наименее выполняемый индикатор	Выполнено	Доля
Наименование документа	310	47%
Электронная форма (шаблона) заявления	458	69%
Шаблон (форма, бланк) заявления	468	71%
Образец заявления	503	76%
Размер оплаты	605	91%
Услуга предоставляется бесплатно/за плату	606	91%

Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги (ведомства)

Ведомство	Всего услуг	Выполнено	Доля
Фонд социального страхования Российской Федерации	22	18	82%
МВД России	72	15	21%
Минсельхоз России	11	7	64%
Росжелдор	15	7	47%
Минюст России	11	6	55%
Пенсионный фонд Российской Федерации	21	6	29%
Росавиация	32	6	19%
Росморречфлот	12	5	42%
ФТС России	15	5	33%
Госкорпорация «Росатом»	10	4	40%

Запись на прием в орган (индикаторы)

Анализируется для всех услуг: **663**



Ключевых индикаторов: **4**



Индикатор	Выполнено	Доля
Выбор даты и времени приема	41	6%
Базовая работоспособность интерфейса записи на прием для подачи документов/личного кабинета	42	6%
Даты и время возможной записи отображаются корректно	42	6%
Отдельный интерфейс записи на прием для подачи документов	54	8%

Запись на прием в орган (ведомства)

Ведомство	Всего услуг	Выполнено	Доля
МВД России	72	27	38%
Пенсионный фонд Российской Федерации	21	3	14%
ФНС России	23	3	13%
Минздрав России	12	8	67%

Формирование запроса (индикаторы)

Анализируется для всех услуг: **663**



Ключевых индикаторов: **10**



Наименее выполняемый индикатор	Выполнено	Доля
Выбор способа уведомления	115	17%
Сохранение для личного использования	243	37%
Возможность печати электронной формы запроса	250	38%
Работоспособность при отправке	287	43%
Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки при заполнении заявления	309	47%

Формирование запроса (ведомства)

Ведомство	Всего услуг	Выполнено	Доля
МВД России	72	21	29%
Фонд социального страхования Российской Федерации	22	13	59%
Минюст России	11	4	36%
Россвязь	7	4	57%
Пенсионный фонд Российской Федерации	21	3	14%
Минсельхоз России	11	3	27%
ФАС России	9	3	33%
Минкультуры России	13	3	23%
Россельхознадзор	9	3	33%

Получение сведений о ходе выполнения запроса (индикаторы)

Анализируется для всех услуг: **663**



Ключевых индикаторов: **8**



Наименее выполняемый индикатор	Выполнено	Доля
Дата, время и место приема (в уведомлении о записи на прием)	32	5%
Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	33	5%
Срок рассмотрения заявления (в уведомлении о принятии)	33	5%
Сведения о начале процедуры предоставления услуги (в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению)	69	10%
Причины отказа (в уведомлении о результате рассмотрения)	123	19%

Получение сведений о ходе выполнения запроса (ведомства)

Ведомство	Всего услуг	Выполнено	Доля
Роспатент	30	6	20%
Ростехнадзор	19	3	16%
Минпромторг России	13	3	23%
ФАС России	9	2	22%
Россельхознадзор	9	2	22%
ФНС России	23	2	9%
Росаккредитация	12	2	17%

Досудебное обжалование

Анализируется для всех услуг: **663**



Ключевых индикаторов: **1**



Индикатор	Выполнено у услуг	Доля
Возможность направить жалобу	660	99,5%

Осуществление оценки качества предоставления услуги

Анализируется в том числе для услуг из перечня, установленного постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284



Ключевых индикаторов: **1**



Индикатор	Выполнено у услуг
Интерфейс оценки услуги	20

Получение результата предоставления услуги (индикаторы)

Анализируется
для информационных услуг: **57**



Ключевых индикаторов: **4**



Индикатор	Выполнено	Доля
Возможность выбрать получение результата в форме подписанного ЭП документа	0	0%
Результат услуги подписан ЭП	0	0%
Адекватность результата предоставления услуги	19	33%
Результат представлен в электронной форме, нет необходимости получать результат в бумажной форме	19	33%

Мониторинг полноты и достоверности сведений об услуге

№	Индикатор	Полнота сведений, размещенных на портале	Полнота правового регулирования	Достоверность сведений об услуге
4	Наименование органа власти	100%	97%	86%
10	Результаты предоставления услуги	96%	96%	80%
262	Услуга предоставляется бесплатно/за плату	87%	91%	77%
13	Получатели услуг	100%	96%	77%
263	Наименование услуги	100%	97%	70%
14	Срок предоставления услуги	98%	95%	66%
354	Указание на обязательность/необязательность	99%	73%	66%
32	Наименование документа	75%	92%	63%
17	Основания для отказа в предоставлении услуги	96%	94%	51%
76	Шаблон (форма, бланк) документа	75%	69%	48%
19	Размер оплаты	80%	85%	47%
37	Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ	22%	14%	10%
38	Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа	0%	0%	0%

Контрольные закупки приоритетных федеральных услуг на ЕПГУ

5

Исследовано приоритетных федеральных услуг на ЕПГУ

6

Субъектов РФ, в которых производились контрольные закупки

15

Произведено контрольных закупок

Ярославская область

Москва

Московская область

Рязанская область

Липецкая область

Республика Бурятия



Контрольные закупки приоритетных федеральных государственных услуг на ЕПГУ

Плюсы	ВЫДАЧА И ЗАМЕНА ПАСПОРТА ГРАЖДАНИНА РФ			РЕГИСТРАЦИЯ АВТОМОТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ПРИЦЕПОВ К НИМ		
	Липецкая область	Московская область	Рязанская область	Ярославская область	Москва	Республика Бурятия
Подача документов <30 мин.	X	X	V	V	V	V
Подача документов с первой-второй попытки	V	V	X	V	V	V
Уведомления о ходе предоставления услуги	V	V	V	V	V	V
Выбор даты и времени визита в ведомство	V	V	V	V	V	V
Соблюдение сроков предоставления услуги	V	V	V	V	V	V
Возможность подачи полного комплекта документов в электронном виде	V	V	V	V	V	V
Возможности оплатить пошлину (взнос) в электронном виде	X	X	X	X	X	X

Контрольные закупки приоритетных федеральных государственных услуг на ЕПГУ

Плюсы	ОФОРМЛЕНИЕ И ВЫДАЧА ЗАГРАНПАСПОРТА			РЕГИСТРАЦИЯ ПО МЕСТУ ПРЕБЫВАНИЯ И МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА		
	Липецкая область	Москва	Рязанская область	Республика Бурятия	Московская область	Москва
Подача документов <30 мин.	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Подача документов с первой-второй попытки	✓	✓	✗	✓	✓	✗
Уведомления о ходе предоставления услуги	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Выбор даты и времени визита в ведомство	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Соблюдение сроков предоставления услуги	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Возможность подачи полного комплекта документов в электронном виде	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Возможности оплатить пошлину (взнос) в электронном виде	✗	✗	✗	бесплатная услуга	бесплатная услуга	бесплатная услуга

Контрольные закупки приоритетных федеральных государственных услуг на ЕПГУ

Плюсы	ПРИЕМ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ ЭКЗАМЕНОВ НА ПОЛУЧЕНИЕ ПРАВА НА УПРАВЛЕНИЕ АВТОМОТОТРАНСПОРТНЫМИ СРЕДСТВАМИ, ТРАМВАЯМИ, ТРОЛЛЕЙБУСАМИ, ВЫДАЧА ВОДИТЕЛЬСКИХ УДОСТОВЕРЕНИЙ И ВРЕМЕННЫХ РАЗРЕШЕНИЙ		
	Липецкая область	Москва	Московская область
Подача документов <30 мин.	✓	✓	✗
Подача документов с первой-второй попытки	✓	✓	✗
Уведомления о ходе предоставления услуги	✓	✓	✓
Выбор даты и времени визита в ведомство	✓	✓	✓
Соблюдение сроков предоставления услуги	✓	✓	✗
Возможность подачи полного комплекта документов в электронном виде	✓	✓	✓
Возможности оплатить пошлину (взнос) в электронном виде	✗	✗	✗

Сроки проведения мониторинга в 2017 году

январь							февраль							март							апрель								
						1	1	2	3	4	5						1	2	3	4	5							1	2
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9		
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16		
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23		
23	24	25	26	27	28	29	27	28						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30		
30	31																												
май							июнь							июль							август								
1	2	3	4	5	6	7														1	2								
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13		
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20		
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27		
29	30	31					26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31					



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Минэкономразвития России

Спасибо за внимание!

Материалы семинара будут доступны на сайте
административной реформы ar.gov.ru
и разосланы по электронной почте участникам семинара