

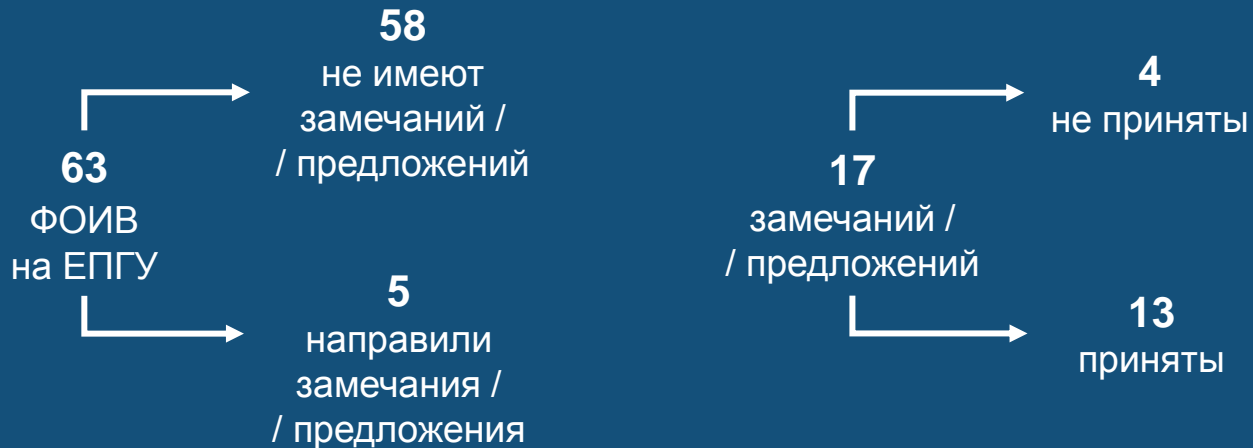


МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# **РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННУЮ ФОРМУ**

Заместитель директора Департамента  
государственного управления  
Минэкономразвития России  
А.В. Матвеевко

## ДОРАБОТКА МЕТОДИКИ



## НАПРАВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА

1. Оценка полноты сведений об услугах
2. Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме
3. Оценка работоспособности электронных сервисов
4. Анализ на предмет соответствия требованиям ПП РФ №236

## ОЦЕНКА ПОЛНОТЫ СВЕДЕНИЙ ОБ УСЛУГАХ

«Роскосмос»

Минвостокразвития России

Минприроды России

Минтранс России

Минфин России

МЧС России

Росаккредитация

Росалкогольрегулирование

Росархив

Росгвардия

Роскомнадзор

Роспечать

Россвязь

Росстат

Росфинмониторинг

ФАС России

ФСБ России

ФССП России

100%

Среднее  
по ведомствам  
в 2018 году

94%



Среднее  
по ведомствам  
в 2017 году

91%

## ОЦЕНКА ПОЛНОТЫ СВЕДЕНИЙ ОБ УСЛУГАХ

№	Наименование индикатора	2017 год	2018 год	Динамика
4	Наименование органа власти, предоставляющего услугу	100%	100%	0%
13	Категории получателей услуги	99%	100%	1%
17	Основания для отказа в предоставлении услуги	98%	100%	2%
10	Результат предоставления услуги	92%	100%	8%
354	Возможность не предоставлять документ	100%	99%	-1%
263	Наименование услуги	98%	99%	1%
14	Срок предоставления услуги	97%	95%	-2%
262	Сведения о платности/бесплатности услуги	88%	89%	1%
75	Образец заполнения документа	75%	84%	9%
19	Размер оплаты	81%	80%	-1%
76	Шаблон (форма, бланк) документа	76%	78%	2%
77	Электронная форма документа	75%	78%	3%

## ОЦЕНКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ ИНТЕРФЕЙСА ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ \*



Исследовано услуг



Услуг с кнопкой  
«Получить услугу»



Услуг с работающей кнопкой  
«Получить услугу»



Услуг, по которым удалось  
подать заявление



Услуг, по которым получено  
уведомление о результате  
рассмотрения заявления

2017 год

2018 год

**586**

**575**

**338 / 379**

**337 / 388**

**89%**

**87%**

**268 / 379**

**274 / 388**

**71%**

**71%**

**224 / 379**

**232 / 388**

**59%**

**60%**

**144 / 359**

**147 / 366**

**40%**

**40%**

\* Результаты скорректированы  
с учетом сводной матрицы составов действий

# АНАЛИЗ УСЛУГ НА ПРЕДМЕТ СООТВЕТСТВИЯ ТРЕБОВАНИЯМ ПП РФ №236 \*

ИССЛЕДОВАНО  
**575** УСЛУГ  
НА ЕПГУ

Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	<b>419 / 573</b>	<b>73%</b>
---	------------------	------------

Запись на прием	<b>32 / 191</b>	<b>17%</b>
-----------------	-----------------	------------

Формирование запроса	<b>85 / 388</b>	<b>22%</b>
----------------------	-----------------	------------

Оплата государственной пошлины	<b>14 / 69</b>	<b>20%</b>
--------------------------------	----------------	------------

Получение сведений о ходе выполнения запроса	<b>14 / 366</b>	<b>4%</b>
--	-----------------	-----------

Осуществление оценки качества предоставления услуги	<b>66 / 270</b>	<b>24%</b>
---	-----------------	------------

Досудебное обжалование	<b>568 / 573</b>	<b>99%</b>
------------------------	------------------	------------

\* Результаты скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий

# ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

оценивалось для всех услуг

419 / 573 73%

Кто  
предоставляет  
услугу?

gosuslugi Услуги Оплата Поддержка Личный кабинет

Лицензия на приобретение оружия

Вернуться Выдача юридическому лицу лицензии на приобретение гражданского, служебного оружия и патронов

Показаны услуги Все услуги

Услугу предоставляет  
Федеральная служба войск национальной гвардии Российской Федерации

gosuslugi Услуги Оплата Поддержка Личный кабинет

Министерство внутренних дел Российской Федерации

- Лицензия на приобретение оружия с нарезным стволом и патронов к нему
- Лицензия на приобретение охотничьего гладкоствольного или пневматического оружия, а также патронов к нему
- Разрешение на хранение и ношение оружия
- Выдача удостоверения частного детектива
- Выдача подтверждения для продажи оружия
- Лицензия на приобретение оружия

Росгвардия  
или  
МВД России?

# ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

419 / 573

73%

оценивалось для всех услуг

Сколько платить?

## Стоимость и порядок оплаты ^

Государственная пошлина за право временного вывоза культурных ценностей

Стоимость:

0,0 Р

Варианты оплаты:

безналичный расчет

Основание:

За право вывоза (временного вывоза) культурных ценностей взимается государственная пошлина на основании статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 5 августа 2000 года № 117-ФЗ.

## Стоимость и порядок оплаты ^

Плата за предоставлении информации из реестре дисквалифицированных лиц

Стоимость:

100,0 Р

Варианты оплаты:

безналичный расчет

Основание:

В размере одного минимального размера оплаты труда



# ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

оценивалось для всех услуг

419 / 573

73%

Заявление, но где форма?

Много текста,  
а самого срока нет

Заявление для получения подтверждения факта добычи нефти сырой

**Тип:**

Обязательный, оригинал

**Количество копий:**

1

**Способ получения:**

- Бумажный
- Электронный

**Варианты предоставления:**

- Предоставляется без возврата

**Срок выполнения услуги:**

Сроки исполнения административных процедур, связанных с ведением Реестра, могут быть приостановлены на время, необходимое обратившемуся правообладателю (его представителю) для ответа на письменный запрос о представлении дополнительной информации или документов, необходимых для принятия обоснованного решения о принятии таможенными органами мер, связанных с приостановлением выпуска товаров, и внесении объектов интеллектуальной собственности в Реестр.

# ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

419 / 573

73%

оценивалось для всех услуг

Нужно  
приносить  
документ  
или нет?

[Копии учредительных документов, свидетельства о государственной регистрации юридического лица и свидетельства о постановке на учет в налоговом органе заявителя. Если в качестве заявителя выступает иностранное юридическое лицо в случае проведения клинического исследования на территории Российской Федерации, представляются документы, подтверждающие аккредитацию представительства иностранного юридического лица на территории Российской Федерации](#)



**Тип:**

Обязательный, рабочий документ

**Количество копий:**

1

**Способ получения:**

- Бумажный
- Электронный

**Варианты предоставления:**

- Предоставляется без возврата

**Описание:**

В случае, если заявитель не представил копии свидетельства о государственной регистрации юридического лица и свидетельства о постановке заявителя на учет в налоговом органе – Министерство запрашивает и получает в порядке межведомственного информационного взаимодействия от ФНС России информацию о факте внесения сведений о заявителе в Единый государственный реестр юридических лиц и о факте постановки заявителя на учет в налоговом органе

# ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

419 / 573

73%

оценивалось для всех услуг

**КРАТКАЯ  
СТРАНИЦА**

[< Вернуться](#)

## Получение патента Российской Федерации на полезную модель

[Подробная информация об услуге >](#)

Сроки оказания услуги: 1 рабочий день

Государственная пошлина: 850 рублей

**ПОЛНАЯ  
СТРАНИЦА**

[за регистрацию полезной модели и публикацию сведений](#)

3 000,0 ₽

[за регистрацию заявки и принятие решения по результатам формальной экспертизы заявки](#)

1 400,0 ₽

[за проведение экспертизы заявки по существу](#)

2 500,0 ₽

[за выдачу патента на полезную модель](#)

1 500,0 ₽

**Срок выполнения услуги:**

17 мес.

# ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ В ОРГАН ВЛАСТИ / МФЦ

оценивалось в соответствии с матрицей составов действий

32 / 191

17%

**40** услуг  
с кнопкой записи  
на странице

**6** услуг с некорректным  
отображением времени и/или  
даты, с ошибкой при попытке  
записи



**2** кнопки  
неработоспособны

**32** услуги  
выполняют  
требования действия

# ФОРМИРОВАНИЕ ЗАПРОСА

оценивалось в соответствии с матрицей составов действий

85 / 388

22%

Предзаполнение формы данными из ЛК **148 / 388 (38%)**

Паспорт гражданина России

Серия документа \*

Номер документа \*

Уже ввели эти данные в ЛК, приходится вводить еще раз

Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки **207 / 388 (53%)**

\* Тип документа Паспорт гражданина Российской Федерации

Серия документа паспорт

\* Номер документа паспорт

В серии и номере паспорта буквы исключены, но форма позволяет подать заявление с некорректными данными

Автосохранение данных в форме при возврате на страницу **273 / 388 (70%)**

Сохранение для личного использования **214 / 388 (55%)**

Редактирование черновика заявления **272 / 388 (70%)**

# ОПЛАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ

оценивалось для платных услуг

в соответствии с указанной на странице услуги информацией

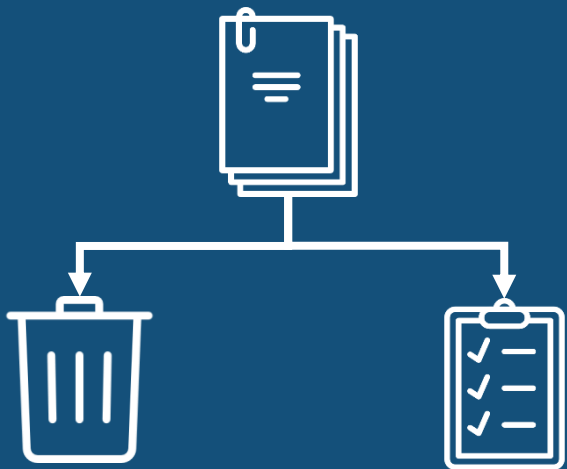
14 / 69

20%

**0** услуг  
с кнопкой оплаты  
на странице

**14** услуг  
с возможностью оплаты  
в соответствии с ГИС ГМП

**1** услуга  
с интерфейсом  
оплаты в форме



**0** неработоспособных  
кнопок

**0** услуг выполняет  
требования действия

**0** услуг выполняет  
требования действия

**1** неработоспособный  
интерфейс

# ПОЛУЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ О ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСА

оценивалось в соответствии с матрицей составов действий

14 / 366

4%

Уведомление о принятии  
заявления к рассмотрению

154 / 366  
(42%)

Уведомление о результате  
рассмотрения заявления

147 / 366  
(40%)

Сведения о начале  
процедуры предоставления  
услуги

9 / 366  
(2%)

Сведения о причине отказа  
в предоставлении услуги /  
/ приглашение в ведомство

111 / 366  
(30%)

Сведения о дате и времени  
окончания предоставления  
услуги

3 / 366  
(1%)

Приглашение в ведомство

2 / 366  
(0,5%)

Сведения о причине отказа  
в предоставлении услуги

39 / 366  
(11%)

## СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА В 2019 ГОДУ

**ЯНВАРЬ**

**ФЕВРАЛЬ**

**МАРТ**

**АПРЕЛЬ**

**МАЙ**

**ИЮНЬ**

формирование  
перечня услуг

**ИЮЛЬ**

формирование  
перечня услуг

**АВГУСТ**

мониторинг услуг

**СЕНТЯБРЬ**

мониторинг услуг

**ОКТЯБРЬ**

мониторинг услуг

**НОЯБРЬ**

мониторинг услуг

**ДЕКАБРЬ**





МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

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

8 495 984 42 89

8 800 775 43 86