



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

от 04.12.2019

№ 36Р-Д09

**Об утверждении методики мониторинга качества перевода
государственных и муниципальных услуг в электронную форму**

1. Во исполнение пункта 2 раздела I, пункта 3 раздела II протокола заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 1 февраля 2011 г. № 2, пункта 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 2, ст. 375) и пункта 61 плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 24, ст. 3136; 2014, № 40, ст. 5470; 2016, № 26, ст. 4082; 2017, № 23, ст. 3391), утвердить прилагаемую методику мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – Методика).

2. Обеспечить проведение мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму в соответствии с Методикой.

3. Признать утратившим силу распоряжение Департамента государственного управления от 20 ноября 2018 г. № 28Р-Д09.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Директор Департамента
государственного управления

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства экономического развития Российской Федерации

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00E0036E1B07E0F080E911293479ADB0DE
Владелец: Матвеевко Андрей Владимирович
Действителен: с 19.02.2019 до 19.02.2020

А.В. Матвеевко

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Департамента
государственного управления
от «____» _____ 2019 г. № _____

МЕТОДИКА
мониторинга качества перевода государственных
и муниципальных услуг в электронную форму

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Термины, определения и сокращения.....	4
3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	6
4. Описание этапов проведения мониторинга	7
4.1 Формирование перечней для проведения мониторинга	7
4.1.1 Формирование перечня федеральных услуг для проведения мониторинга	7
4.1.2 Формирование перечня приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга	8
4.1.3 Формирование перечня федеральных электронных сервисов для проведения мониторинга	9
4.1.4 Формирование перечня региональных услуг, предоставляемых через мобильные приложения субъектов Российской Федерации.....	9
4.1.5 Формирование перечня региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму	9
4.1.6 Формирование перечня неприоритетных региональных услуг для проведения мониторинга	9
4.2 Оценка полноты сведений об услугах	10
4.3 Оценка соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ (РПГУ), положениям административных регламентов или других НПА, регулирующих порядок предоставления услуг	10
4.4 Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме	11
4.5 Анализ услуг на предмет соответствия требованиям постановления № 236	12
4.5.1 Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	13
4.5.2 Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги	14
4.5.3 Формирование запроса	14
4.5.4 Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	15
4.5.5 Получение сведений о ходе выполнения запроса.....	16
4.5.6 Получение результата предоставления услуги	17
4.5.7 Осуществление оценки качества предоставления услуги	18
4.5.8 Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	18
4.6 Оценка доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам	18
4.7 Оценка качества предоставления федеральных электронных сервисов.....	19
4.7.1 Общие сведения	19
4.7.2 Получение информации о порядке и сроках предоставления сервиса.....	20
4.7.3 Формирование запроса	21
4.7.4 Получение сведений о ходе выполнения запроса.....	21
4.7.5 Получение результата предоставления сервиса	22

4.8 Оценка возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации	23
4.9 Оценка качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму.....	24
Приложение 1. Перечень индикаторов для оценки	25
Приложение 2. Инструкции по заполнению анкет	29
Анкета 1 «Информирование»	29
Наименование органа власти.....	29
Анкета 2 «Документы».....	36
Анкета 3 «Электронная форма»	42
Порядок оценки качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму	54
Приложение 3. Особенности регулирования отдельных приоритетных региональных услуг, а также критерии отграничения их от схожих региональных услуг, не являющихся приоритетными	56
Приоритетная услуга №6 «Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте»	56
Приоритетная услуга №8 «Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам»	57
Приоритетная услуга № 11 «Зачисление детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения».....	59
Приоритетная услуга № 16 «Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака» Приоритетная услуга № 17 «Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения».....	61
Приложение 4. Заключение о необходимости предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами	64

1. Общие положения

Целью проведения мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – мониторинг) является анализ соответствия нормативно установленных и фактических показателей, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, выявление типовых и частных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ, обеспечение оператора Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и руководителей ведомств, осуществляющих перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, информацией, необходимой для принятия управленческих решений.

Настоящая методика мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – методика) предназначена для оценки выполнения требований по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме, установленных следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (далее – постановление № 373);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (далее – постановление № 861);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (далее – постановление № 236);
- Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р (далее – Концепция № 2516-р).

Объектом мониторинга являются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые на территории Российской Федерации.

Мониторинг осуществляется ежегодно во исполнение пункта 2 раздела I, пункта 3 раздела II протокола заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 1 февраля 2011 г. № 2, пункта 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде», пункта 61 Плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р.

2. Термины, определения и сокращения

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ.

Ведомство – федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации или орган местного самоуправления, ответственный за предоставление государственной или муниципальной услуги.

Государственная услуга, услуга – предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Государственная функция, функция – осуществляемая органом власти деятельность, направленная на реализацию его полномочий.

Действие – в соответствии с постановлением № 236 действие, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в частях 2 и 3 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ, или в организации, указанные в пункте 5 статьи 2 Федерального закона № 210-ФЗ, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Квалифицированная электронная подпись – электронная подпись, которая соответствует всем признакам неквалифицированной электронной подписи и следующим дополнительным признакам:

- 1) ключ проверки электронной подписи указан в квалифицированном сертификате;
- 2) для создания и проверки электронной подписи используются средства электронной подписи, имеющие подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

НПА – нормативный(-ые) правовой(-ые) акт(-ы).

Основная подуслуга – вариант (сценарий) предоставления услуги, наиболее соответствующий наименованию услуги.

Официальный сайт – официальный сайт органа государственной власти или органа местного самоуправления.

Подуслуги – варианты предоставления услуги, отличающиеся между собой требованиями к заявителю, и (или) составом пакета документов, и (или) результатом предоставления услуги.

Приоритетная услуга – услуга, подлежащая первоочередной оптимизации в соответствии с Концепцией № 2516-р.

Регион – субъект Российской Федерации.

Региональная услуга – государственная или муниципальная услуга, предоставляемая исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления, расположенным на территории данного субъекта Российской Федерации.

Региональный портал государственных и муниципальных услуг (РПГУ) – информационная система субъекта Российской Федерации, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Федеральная услуга – государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти (его территориальными органами).

Федеральный электронный сервис – функциональное решение, размещенное на ЕПГУ в каталоге федеральных услуг, обеспечивающее по запросу заявителя предоставление информации из ведомственной информационной системы.

Электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией, и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Проведение мониторинга в соответствии с настоящей методикой позволяет решить следующие задачи:

- оценить полноту сведений об услугах;
- оценить соответствие сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ (РПГУ), положениям административных регламентов или других НПА;
- оценить работоспособность интерфейса подачи заявления в электронной форме;
- оценить степень соответствия услуг требованиям постановления № 236;
- оценить качество предоставления федеральных электронных сервисов;
- оценить доступность органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам;
- оценить возможность получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации;
- оценить качество предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму (далее – мониторинг лучших практик).

По результатам таких оценок оператор ЕПГУ, а также руководители ведомств, осуществляющих перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, обеспечиваются сведениями, необходимыми для принятия управленческих решений на основании оценки и анализа качества перевода услуг в электронную форму.

4. Описание этапов проведения мониторинга

4.1 Формирование перечней для проведения мониторинга

Задачей данного этапа является формирование перечней:

- федеральных услуг;
- приоритетных региональных услуг;
- неприоритетных региональных услуг;
- федеральных электронных сервисов;
- региональных услуг, предоставляемых через мобильные приложения субъектов Российской Федерации;
- региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму.

На основе указанных перечней будут проведены:

- оценка полноты сведений федеральных, приоритетных и неприоритетных региональных услуг (п. 4.2);
- оценка соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ (РПГУ), положениям административных регламентов или других НПА (п. 4.3);
- оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме федеральных и приоритетных и неприоритетных региональных услуг (п. 4.4);
- анализ федеральных и приоритетных и не приоритетных региональных услуг на предмет соответствия требованиям постановления №236 (п. 4.5);
- оценка качества предоставления федеральных электронных сервисов (п. 4.7);
- оценка возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации (п. 4.8);
- оценка качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму (п. 4.9).

4.1.1 Формирование перечня федеральных услуг для проведения мониторинга

Изначально в перечень включаются все федеральные услуги и их подуслуги, а также все функции и варианты исполнения функций, размещенные на ЕПГУ. Каждой под услуге и варианту исполнения функции присваивается номер. В отношении под услуг оценивается наличие кнопки «Получить услугу» (или ее аналог¹), а также ее работоспособность.

Из перечня исключаются:

1. Государственные функции и варианты их исполнения. Выявление государственных функций осуществляется на основании Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Федерального закона № 210-ФЗ.

2. Услуги, оказываемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ).

3. Подуслуги, не являющиеся основными. Выявление основных под услуг производится на основании анализа положений административных регламентов и иных НПА, регламентирующих предоставление услуги.

У услуги может быть одна или более основных под услуг, но в мониторинг включается только одна из них: либо основная под услуга, содержащая на своей странице кнопку подачи заявления,

¹ Аналогом может выступать ссылка, ведущая на страницу с кнопкой «Получить услугу» или непосредственно на форму подачи заявления в электронной форме.

либо (при наличии/отсутствии кнопки подачи заявления на страницах всех подуслуг) первая основная подуслуга в перечне подуслуг.

4.1.2 Формирование перечня приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга

Перечень приоритетных региональных услуг для проведения мониторинга формируется на основании списков услуг, направленных регионами. Регионы формируют списки услуг для проведения мониторинга и направляют в Минэкономразвития России, руководствуясь следующими критериями:

1. В список включаются только приоритетные услуги, предоставляемые исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации или органами местного самоуправления (услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти не включаются). Особенности регулирования предоставления отдельных приоритетных региональных услуг, а также критерии отграничения их от схожих региональных услуг, не являющихся приоритетными, представлены в приложении 3.

2. В список включаются только услуги, которые имеют кнопку «Получить услугу» или ее аналог.

3. В список включаются услуги, размещенные на ЕПГУ и/или РПГУ. РПГУ – единая информационная система субъекта Российской Федерации, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, поэтому услуги, размещенные на иных специализированных сайтах (например, порталах, посвященных исключительно услугам в сфере образования или здравоохранения) не включаются в перечень для проведения мониторинга. При этом страница услуги, размещенная на ЕПГУ (РПГУ), может содержать кнопку «Получить услугу» (либо ее аналог), открывающую форму, размещенную на официальном сайте: согласно требованиям постановления № 236 такая реализация признается корректной. Кроме того, если услуга предоставляется на ЕПГУ, а на РПГУ при нажатии на кнопку «Получить услугу» (или ее аналог) осуществляется переадресация на ЕПГУ, такая услуга должна быть внесена в список один раз: она признается как предоставляемая на ЕПГУ.

4. В список включается только одна и только основная подуслуга. Например, если услуга называется «Выдача охотничьих билетов единого федерального образца», то основной подуслугой является «Получение охотничьего билета», а не «Переоформление охотничьего билета» или «Аннулирование охотничьего билета».

5. В случае, если регион предоставляет две и более услуг, соответствующих приоритетной услуге Концепции 2516-р, необходимо указать одну из услуг, которая будет принята в мониторинг.

6. Если регион не направляет в установленные сроки список приоритетных региональных услуг (подуслуг) для проведения мониторинга, то перечень для проведения мониторинга формируется без участия региона путём поиска услуг, соответствующих изложенным выше требованиям, на ЕПГУ и РПГУ.

Если в регионе предоставляется менее 18 приоритетных региональных услуг, в адрес Минэкономразвития России направляется официальное письмо с разъяснениями по вопросу отсутствия в регионе приоритетной услуги и указанием положений нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с предоставлением соответствующей региональной услуги. В этом случае правовому анализу подлежат разъяснения по вопросу отсутствия в регионе приоритетной услуги, положения представленных регионом нормативных правовых актов, а также осуществляется анализ иных правовых актов органов государственной власти и органов местного самоуправления на предмет наличия услуги, заявленной к исключению из перечня услуг в рамках проведения мониторинга. В отношении регионов, разъяснения которых будут признаны обоснованными, максимальное количество приоритетных региональных услуг, подлежащих переводу в электронную форму, составит менее 18, что будет учтено при подсчете итоговых показателей мониторинга.

4.1.3 Формирование перечня федеральных электронных сервисов для проведения мониторинга

Перечень федеральных электронных сервисов формируется на основании направленных федеральными органами исполнительной власти в адрес Минэкономразвития России списков федеральных электронных сервисов, предоставляемых на ЕПГУ, и в соответствии с критериями отличия электронных сервисов от услуг (п. 4.7.1).

4.1.4 Формирование перечня региональных услуг, предоставляемых через мобильные приложения субъектов Российской Федерации

Перечень региональных услуг, предоставляемых через мобильные приложения субъектов Российской Федерации, формируется на основании списков услуг, направленных регионами в Минэкономразвития России. Указанный перечень должен содержать не более трех региональных услуг, каждая из которых может иметь отдельное приложение на платформах iOS и/или Android. В перечень могут быть включены: приоритетные и не приоритетные услуги (в том числе услуги, оказываемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ)). Оценке подлежат только услуги. Мобильное приложение субъекта Российской Федерации должно устанавливаться и запускаться на устройстве. Заявленная регионом услуга должна содержаться в каталоге услуг мобильного приложения. Услуга должна соответствовать заявленному регионом наименованию.

4.1.5 Формирование перечня региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму

Перечень региональных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму, формируется на основании списков услуг, направленных регионами в Минэкономразвития России. Указанный перечень должен содержать не более трех региональных услуг (могут быть как приоритетными, так и не приоритетными). Из сводного перечня контактных данных заявителей исключаются повторяющиеся номера телефонов / адреса электронных почт (в разрезе одной услуги каждого субъекта РФ).

4.1.6 Формирование перечня неприоритетных региональных услуг для проведения мониторинга

Перечень неприоритетных региональных услуг для проведения мониторинга формируется на основании списков услуг, направленных регионами. Регионы формируют списки услуг для проведения мониторинга и направляют в Минэкономразвития России, руководствуясь следующими критериями:

1. В перечень включаются только наиболее востребованные неприоритетные услуги из перечня типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемые региональными органами исполнительной власти или органами местного самоуправления (услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти не включаются). Общее количество таких услуг не должно превышать 5 неприоритетных региональных услуг.
2. В перечень включаются только услуги, которые имеют кнопку «Получить услугу» или ее аналог.
3. В перечень включаются услуги, размещенные на ЕПГУ и/или РПГУ. При этом страница услуги, размещенная на ЕПГУ (РПГУ), может содержать кнопку «Получить услугу» (либо ее аналог), открывающую форму, размещенную на ином сайте: такая реализация признается корректной в рамках мониторинга.
4. В список включается только одна и только основная подуслуга.

4.2 Оценка полноты сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услугах осуществляется путем проверки наличия информации о порядке и сроках предоставления услуги на страницах услуг, размещенных на ЕПГУ и РПГУ. Состав оцениваемых индикаторов соответствует составу индикаторов для оценки действия «Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги» (п. 4.5.1), порядок оценки индикаторов представлен в приложении 2.

Итоговыми показателями проведенной оценки являются:

- степень полноты сведений в общем по всем федеральным органам исполнительной власти / субъектам Российской Федерации;
- степень полноты сведений по каждому федеральному органу исполнительной власти / субъекту Российской Федерации;
- степень полноты сведений по каждой услуге, предоставляемой федеральным органом исполнительной власти / в субъекте Российской Федерации.

Результаты проведенной оценки федеральных / приоритетных региональных услуг будут скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных услуг в электронной форме, одобренной на заседании подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 3 марта 2017 г. № 94пр) (далее – сводная матрица составов действий). Если реализация действия «Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги» в соответствии со сводной матрицей составов действий признана необязательной, в рамках оценки полноты сведений об услугах требования индикаторов считаются реализованными.

Ведомство вправе сообщить о ведущихся на ЕПГУ (РПГУ) технических работах, повлекших неработоспособность страницы услуги. Оценка данных услуг будет проведена позднее (при наличии такой возможности).

4.3 Оценка соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ (РПГУ), положениям административных регламентов или других НПА, регулирующих порядок предоставления услуг

Задачей направления является проверка соответствия сведений, опубликованных на порталах, сведениям, содержащимся в НПА.

В перечень НПА, на основании которых проводится оценка, включаются:

- законы и подзаконные НПА, определяющие общие требования к порядку предоставления государственных и муниципальных услуг;
- административные регламенты и другие НПА, регламентирующие порядок предоставления отдельных услуг.

Мониторинг соответствия сведений положениям НПА проводится с учетом функциональных возможностей ЕПГУ, реализованных на основе требований постановления № 861 и НПА, изданных оператором ЕПГУ.

Сведения, размещенные на ЕПГУ (РПГУ) по каждой услуге, оцениваются на соответствие положениям административного регламента или других НПА, в рамках которого выявляется полнота правового регулирования и достоверность следующих сведений, размещенных на порталах госуслуг:

- платность/бесплатность услуги (И262);
- размер оплаты (И19)²;

² Данный индикатор оценивается только для платных услуг

³ По данному индикатору, при оценке соответствия сведений об услугах, опубликованных на ЕПГУ (РПГУ), положениям административных регламентов или других НПА, тип индикатора меняется со "служебного" на "ключевой"

- срок предоставления услуги (И14);
- получатели услуг (И13);
- основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги (И17);
- наименование документа (И32)³.

В процессе оценки экспертами заполняются формы, содержащие:

- сведения об административном регламенте или другом НПА, регулирующем порядок предоставления услуги, на соответствие положениям которого проводится мониторинг;
- бинарный индикатор, позволяющий оценить, соответствуют ли сведения о порядке предоставления услуги на ЕПГУ (РПГУ) положениям административного регламента или другого НПА, регулирующего порядок предоставления анализируемой услуги;
- качественный индикатор, описывающий информацию о порядке предоставления услуги на ЕПГУ (РПГУ) и информацию из административного регламента или другого НПА, регулирующего порядок предоставления услуги.

Государственные и муниципальные услуги должны предоставляться в соответствии с административными регламентами, устанавливающими порядок и стандарт их предоставления (правовое заключение о необходимости предоставления услуг в соответствии с административными регламентами отображено в приложении 4). Вместе с тем остается небольшая часть государственных услуг, опубликованных на ЕПГУ (РПГУ), по которым не приняты административные регламенты и порядок предоставления которых регулируется другими НПА. В отношении каждой такой услуги с использованием общероссийской правовой базы осуществляется поиск НПА, регулирующего порядок ее предоставления. В случае отсутствия отдельного правового акта, регулирующего порядок предоставления такой услуги, все индикаторы, проверяющиеся по данному направлению, принимают значение «0».

На основе бинарных оценок выявляются наиболее проблемные информационные поля, которые не соответствуют положениям НПА у наибольшего количества услуг. Также на основе бинарных оценок рассчитывается степень соответствия сведений об услуге положениям НПА.

На основе полученных данных (Анкета 1 в приложении 2) будут сформированы индивидуальные отчеты по ведомству, по региону.

Оценка проводится в отношении федеральных и приоритетных региональных услуг.

4.4 Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме

Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме осуществляется посредством подачи заявления с тестовыми данными и фиксации факта получения уведомлений о ходе предоставления услуги.

Итоговыми показателями проведенной оценки являются:

- количество услуг с кнопкой «Получить услугу» или ее аналогом (индикатор «Кнопка подачи заявления на портале», п. 4.5.3);
- количество услуг с работающей кнопкой «Получить услугу» (индикатор «Базовая работоспособность кнопки подачи заявления», п. 4.5.3);
- количество услуг, по которым удалось отправить электронное заявление (индикатор «Работоспособность при отправке», п. 4.5.3);
- количество услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления (индикатор «Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете», п. 4.5.5).

Результаты проведенной оценки будут скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий федеральных / приоритетных региональных услуг, утвержденной протоколом заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию,

использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности. Если реализация действия (действий) «Формирование запроса» или (и) «Получение сведений о ходе выполнения запроса» в соответствии со сводной матрицей составов действий признана необязательной, то, в рамках оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме, индикаторы, необходимые для реализации данного (ых) действия (ий), оцениваются в соответствии с инструкцией, но не учитываются при подведении результатов.

В случае возникновения ошибок, не позволяющих заполнить или отправить электронную форму запроса (осуществить иные действия), в том числе в случае отсутствия необходимой электронной формы запроса, соответствующей типу заявителя, выполняется скриншот, подтверждающий данный факт. Ведомство вправе сообщить о ведущихся на ЕПГУ (РПГУ) технических работах, повлекших неработоспособность страницы услуги или электронной формы подачи заявления. Оценка данных услуг будет проведена позднее (при наличии такой возможности).

Услуги со сроком предоставления более 30 дней подаются в первую очередь, а уведомления по данным услугам ожидаются до конца периода проведения мониторинга.

Для оценки индикаторов действий, описанных в пп. 4.5.2-4.5.8, в ходе подачи тестовых заявлений также предпринимаются попытки записаться на приём в ведомство; осуществить предусмотренные платежи; воспользоваться возможностью досудебного обжалования и оценки качества предоставления услуги; анализируются функциональные возможности электронной формы подачи заявления и поступившие от ведомства уведомления. Порядок оценки индикаторов представлен в приложении 2.

4.5 Анализ услуг на предмет соответствия требованиям постановления № 236

Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме установлены в общем виде в статье 10 Федерального закона № 210-ФЗ, конкретизируются в постановлении № 236 и в рамках мониторинга включают следующие действия, которые обеспечиваются заявителю в электронной форме при получении услуги:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги;
- формирование запроса;
- оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- получение результата предоставления услуги;
- осуществление оценки качества предоставления услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Реализация возможности совершения данных действий проверяется экспертами в соответствии с требованиями индикаторов. Перечень всех индикаторов содержится в приложении 1. Критерии оценки каждого индикатора описаны в приложении 2.

Индикаторы делятся на три типа:

1. Ключевые. Требования каждого ключевого индикатора соответствуют требованиям, основанным на положениях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг в электронной форме, либо на законодательно обоснованных ожиданиях получателей услуг. Ключевые индикаторы могут принимать значения «1» – «Требование выполнено», «0» – «Требование не выполнено». Некоторые ключевые индикаторы также могут принимать значение «х»⁴ – «Выполнение требования не может быть оценено». Действия, которые

⁴ Индикаторы, которые по результатам мониторинга примут значение «х», не будут влиять на признание действия

обеспечиваются заявителю в электронной форме при получении услуги, признаются реализованными или нереализованными на основании выполнения требований ключевых индикаторов.

2. Вспомогательные. Необходимы для более точной оценки соответствия требованиям действий. Вспомогательные индикаторы могут принимать значение «1» – «Требование выполнено», «0» – «Требование не выполнено». Некоторые вспомогательные индикаторы также могут принимать значение «х» – «Выполнение требования не может быть оценено».

3. Служебные. Снабжают ключевые и вспомогательные индикаторы дополнительной информацией. Служебные индикаторы могут принимать значения «1» – «Требование выполнено», «0» – «Требование не выполнено» либо значение «х» – «Выполнение требования не может быть оценено». Также служебные индикаторы могут быть реализованы в текстовом либо числовом формате.

Результаты проведенного анализа на соответствие федеральных и приоритетных региональных услуг требованиям постановления № 236 будут скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий федеральных и приоритетных региональных услуг, утвержденной протоколом заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности. Действия, реализация которых в соответствии со сводной матрицей составов действий признана необязательной, оцениваются, но не учитываются при подсчете итоговых показателей ведомства / субъекта РФ.

4.5.1 Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги

Реализация действия «Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги» предполагает размещение на странице услуги полной информации об услуге.

Доступ к сведениям о порядке и сроках предоставления услуги не может быть обусловлен выполнением заявителем каких-либо дополнительных требований, включая: требование о предварительной идентификации и аутентификации; использование программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И263	Наименование услуги	ключевой
И4	Наименование органа власти	ключевой
И10	Результат предоставления услуги	ключевой
И13	Получатели услуг	ключевой
И14	Срок предоставления услуги	ключевой
И17	Основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги	ключевой
И262	Услуга предоставляется бесплатно	ключевой
И19	Размер оплаты	ключевой

реализованным или нереализованным.

№ Индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И32	Наименование документа	служебный
И35	Тип документа	служебный
И354	Возможность не предоставлять документ	ключевой
И75	Образец документа	ключевой
И76	Шаблон (форма, бланк) документа	ключевой
И77	Электронная форма документа	ключевой

4.5.2 Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги

Реализация данного действия предполагает наличие кнопки записи (ее аналога), а также наличие возможности записи на прием в свободные дату и время для подачи документов.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И324	Кнопка записи на прием для подачи документов	ключевой
И325	Базовая работоспособность кнопки записи на прием для подачи документов	ключевой
И504	Даты и время возможной записи на прием отображаются корректно	ключевой
И505	Описание некорректного отображения даты и времени возможной записи на прием	служебный
И57	Возможность записаться на прием для подачи документов	ключевой
И507	Возможность отменить запись на прием для подачи документов	вспомогательный
И286	Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	ключевой
И506	Дата, время и место приема (в уведомлении о записи на прием)	ключевой
И515	Запись на прием в форме подачи заявления	вспомогательный

4.5.3 Формирование запроса

Реализация данного действия предполагает наличие кнопки «Получить услугу» (ее аналога), наличие в электронной форме необходимых функциональных решений, возможность направления электронного заявления на рассмотрение в ведомство.

Заявителю должна быть обеспечена возможность заполнить и отправить электронную форму запроса (осуществить иные действия) в соответствии с типом заявителя.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И79	Кнопка подачи заявления на портале	ключевой
И82	Перенаправление на другой сайт	служебный
И80	Базовая работоспособность кнопки подачи заявления	ключевой
И81	Проблемы работоспособности кнопки	служебный
И86	Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	ключевой
И94	Редактирование черновика заявления	ключевой
И501	Предзаполнение электронной формы данными из личного кабинета	ключевой
И502	Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки при заполнении заявления	ключевой
И118	Выбор способа уведомления	ключевой
И508	Возможность печати электронной формы запроса	ключевой
И87	Сохранение поданного заявления для личного использования	ключевой
И95	Работоспособность при отправке	ключевой
И96	Ошибка при подаче заявления	служебный
И97	Тип ошибки при подаче заявления	служебный
И201	Номер, присвоенный поданному заявлению	служебный

4.5.4 Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации

Реализация действия предполагает наличие кнопки оплаты (ее аналога), а также наличие возможности оплаты государственной пошлины или иного платежа, необходимого для получения услуги.

Для региональных услуг выполнение действия проверяется только для платных услуг и услуг без сведений о платности⁵.

Для федеральных услуг действие проверяется в отношении платных услуг и услуг без сведений о платности, среди категорий заявителей которых – физические лица.

Результаты могут быть скорректированы посредством учета информации, содержащейся в Государственной информационной системе государственных и муниципальных платежей.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

⁵ На странице услуги отсутствует информация о стоимости и порядке оплаты

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И150	Кнопка оплаты	ключевой ⁶
И516	Оплата в форме подачи заявления	
И616	Оплата в личном кабинете заявителя	
И368	Базовая работоспособность кнопки оплаты	ключевой ⁷
И517	Работоспособность оплаты в форме подачи заявления	
И617	Работоспособность оплаты в личном кабинете заявителя	

4.5.5 Получение сведений о ходе выполнения запроса

Реализация данного действия предполагает полноценное информирование заявителя о ходе предоставления услуги. Так, заявитель должен быть проинформирован о приеме и регистрации заявления и начале процедуры предоставления услуги, а также о результате рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги⁸.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора	
И106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	ключевой	
И207	Текст уведомления о принятии заявления к рассмотрению	служебный	
И108	Дата получения уведомления о принятии заявления к рассмотрению	служебный	
И110	Статус в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	служебный	
И518	Причины отказа в принятии документов в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	1 ⁹	ключевой ¹⁰
И111	Сведения о дате окончания предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	2 ¹¹	
И509	Сведения о начале процедуры предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению		

⁶ Достаточно выполнения требований по крайней мере одного индикатора.

⁷ Достаточно выполнения требований по крайней мере одного индикатора.

⁸ Для информационных услуг требование автоматически считается выполненным в случае получения результата предоставления услуги.

⁹ Случай 1, когда в НПА предусмотрен отказ в принятии документов и у ведомства есть основание для такого отказа. Заявление не принято, предоставление услуги не началось, оценка услуги окончена.

¹⁰ Требуется выполнение требований индикатора 518 или требований индикаторов 111, 509.

¹¹ Случай 2, когда в НПА отказ в принятии документов не предусмотрен или у ведомства отсутствует основание для такого отказа. Заявление принято, предоставление услуги началось.

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора	
И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	ключевой	
И133	Причины отказа в предоставлении услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления	1 ¹²	ключевой ¹³
И510	Сведения о возможности получить результат услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления	2 ¹⁴	
И206	Текст уведомления о результате рассмотрения заявления	служебный	
И120	Дата получения уведомления о результате рассмотрения заявления	служебный	
И316	Статус в уведомлении о результате рассмотрения заявления	служебный	

4.5.6 Получение результата предоставления услуги

Реализация данного действия предполагает направление заявителю юридически значимого, корректно составленного результата предоставления услуги в электронной форме.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора	
И500	Возможность выбрать получение результата в форме подписанного ЭП документа	ключевой	
И190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления	1 ¹⁵	ключевой ¹⁶
И204	Уведомление о результате в личном кабинете	2 ¹⁷	
И205	Текст уведомления о результате	служебный	
И318	Дата получения уведомления о результате	служебный	
И320	Статус в уведомлении о результате	служебный	
И257	Формат предоставления результата (приложенный файл /текст в личном кабинете)	служебный	
И511	Результат услуги подписан ЭП	ключевой	
И512	Адекватность результата предоставления услуги	ключевой	

¹² Случай 1, когда в НПА предусмотрен отказ в предоставлении услуги и у ведомства есть основание для такого отказа. Заявление рассмотрено, получен отказ, оценка услуги окончена.

¹³ Требуется выполнение требований индикатора 133 или требований индикатора 510.

¹⁴ Случай 2, когда в НПА отказ в предоставлении услуги не предусмотрен или у ведомства отсутствует основание для такого отказа. Заявление рассмотрено, направлено приглашение в ведомство / готовится результат предоставления услуги и т.д.

¹⁵ Случай 1, когда результат услуги формируется непосредственно после подачи заявления.

¹⁶ Требуется выполнение требований индикатора 190 или требований индикатора 204.

¹⁷ Случай 2, когда результат услуги формируется по прошествии нормативно определенного количества дней.

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И189	Результат представлен в электронной форме, нет необходимости получать результат в бумажной форме	вспомогательный

4.5.7 Осуществление оценки качества предоставления услуги

Реализация данного действия предполагает обеспечение заявителю возможности оценить качество предоставления услуги в электронной форме.

Для оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И513	Кнопка оценки услуги	ключевой

4.5.8 Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации) либо государственного или муниципального служащего

Реализация данного действия предполагает обеспечение заявителю возможности направить жалобы на решения, действия или бездействие органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И514	Кнопка обжалования	ключевой

4.6 Оценка доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам

Задачей мониторинга доступности телефонных номеров органов власти и местного самоуправления (далее – телефонный мониторинг) является проверка работоспособности опубликованных на ЕПГУ номеров телефонов отделений и мест предоставления услуг органов власти и органов местного самоуправления.

Для проведения телефонного мониторинга составляется список телефонных номеров, размещенных в ФРГУ и опубликованных на ЕПГУ на момент проведения мониторинга.

Список телефонных номеров федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда должен содержать следующие сведения:

- наименование органа власти;
- наименование вышестоящего органа власти (при наличии);
- номер телефона;
- номер горячей линии (при наличии).

Список телефонных номеров исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации должен содержать, как минимум, следующие сведения:

- регион;
- наименование органа власти;
- наименование вышестоящего органа власти (при наличии);
- номер телефона;
- номер горячей линии (при наличии).

Мониторинг проводится с использованием автоматизированных средств дозвона.

Перед началом тестирования все номера телефонов приводятся к единому формату, при необходимости добавляются коды городов. Из исходного списка телефонных номеров исключаются повторяющиеся номера и ошибочные данные (не содержащие номеров телефонов: текстовые значения и числовые значения, которые невозможно идентифицировать как полнозначные телефонные номера).

Звонки совершаются по каждому телефонному номеру в разное время (в пределах рабочего времени органа с учетом часовых поясов) в разные рабочие дни. Длительность ожидания ответа составляет 1 минуту. Если в течение 1 минуты ответ не поступает (трубку не сняли), вызов прекращается, и фиксируется, что ответ не получен. На каждый телефонный номер осуществляется до 5 попыток дозвона. Дозвон до конкретного номера прекращается после первой успешной попытки дозвониться. Попытка считается успешной, если звонок принят сотрудником или автоинформатором, в этом случае абоненту выдается сообщение со справочной информацией.

Список телефонных номеров исследуется по следующим параметрам:

- число попыток дозвониться на каждый из номеров;
- число успешных вызовов (число попыток, когда зафиксирован ответ на звонок);
- число неуспешных вызовов (число попыток, когда не был зафиксирован ответ на звонок);
- среднее время ожидания ответа на звонок по телефонным номерам.

Доступность по телефонным каналам будет оцениваться через отношение числа успешных вызовов по указанным в ФРГУ телефонам к общему числу исследованных телефонных номеров, опубликованных в ФРГУ.

На основании итоговых результатов будут разработаны сводные протоколы, содержащие как количественные показатели, так и процент выполнения каждого исследуемого критерия. Полученные данные указываются для всех ведомств и субъектов Российской Федерации и в разбивке по каждому ведомству или региону.

4.7 Оценка качества предоставления федеральных электронных сервисов

4.7.1 Общие сведения

Под федеральными электронными сервисами понимается способ предоставления государственных услуг в электронном виде, упрощающий и ускоряющий процедуру получения их результатов юридическими и физическими лицами.

Результат предоставления федерального электронного сервиса – это информация, предоставляемая по запросам (для целей настоящей методики под запросом понимается электронное заявление) заявителей федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами бесплатно и полностью в электронной форме (без очного взаимодействия при обращении заявителя и при передаче ему результатов) посредством ЕПГУ.

Критерии отличия электронных сервисов от услуг, предоставляемых в электронной форме, следующие:

- автоматический режим предоставления информации (процесс предоставления сервиса осуществляется без участия сотрудника ведомства посредством прямого обращения к информационной системе);
- результат всегда предоставляется бесплатно (обращение к электронному сервису не предусматривает уплату государственной пошлины или иной платы за предоставление сервиса);
- простота административной процедуры использования электронного сервиса (отсутствие в ней составных частей, отсутствие многовариантности действий и обстоятельств, влияющих на алгоритм действий);
- отсутствие при использовании электронного сервиса необходимости представления заявителем пакета документов (для получения результата заявитель всегда формирует и направляет только запрос в электронной форме).

В рамках оценки федеральных электронных сервисов проверяется реализация действий, которые заявитель может совершить в электронной форме при получении сервиса (далее – действия):

- получение информации о порядке и сроках предоставления сервиса;
- формирование запроса;
- получение сведений о ходе предоставления сервиса (для сервисов, предоставляемых не в режиме реального времени¹⁸);
- получение результата предоставления сервиса.

Реализация данных действий проверяется экспертами в соответствии с наборами индикаторов по каждому действию. Данные индикаторы входят в перечень, представленный в приложении 1. Порядок оценки данных индикаторов соответствует порядку оценки индикаторов для услуг (приложение 2).

4.7.2 Получение информации о порядке и сроках предоставления сервиса

Реализация действия «Получение информации о порядке и сроках предоставления сервиса» предполагает размещение на странице сервиса актуальной информации о сервисе.

Доступ к сведениям о порядке предоставления сервиса не может быть обусловлен выполнением заявителем каких-либо дополнительных требований, включая требование о предварительной идентификации и аутентификации, использование программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И263	Наименование сервиса	ключевой
И4	Наименование органа власти	ключевой
И14	Срок предоставления сервиса	ключевой

¹⁸ Результат предоставления сервиса был получен заявителем спустя более 3 минут (в этом случае И190 «Непосредственный результат после подачи» принимает значение «0» и действие «Получение сведений о ходе выполнения запроса» подлежит проверке).

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И262	Сервис предоставляется бесплатно	ключевой

4.7.3 Формирование запроса

Реализация данного действия предполагает наличие кнопки подачи заявления или ее аналога, наличие в электронной форме необходимых функциональных решений, возможность направления электронного заявления в ведомство.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И79	Кнопка подачи заявления на портале	ключевой
И82	Перенаправление на другой сайт	служебный
И80	Базовая работоспособность кнопки подачи заявления	ключевой
И81	Проблемы работоспособности кнопки	служебный
И86	Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	ключевой
И501	Предзаполнение электронной формы данными из личного кабинета	ключевой
И502	Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки при заполнении заявления	ключевой
И95	Работоспособность при отправке	ключевой
И96	Ошибка при подаче заявления	служебный
И97	Тип ошибки при подаче	служебный
И201	Номер, присвоенный поданному заявлению	служебный

4.7.4 Получение сведений о ходе выполнения запроса

Реализация данного действия предполагает полноценное информирование заявителя о ходе предоставления сервиса и необходима только в случаях, когда сервис предоставляется не в режиме реального времени. Для сервисов, предоставляемых в режиме реального времени, требования всех индикаторов в рамках оценки данного действия будут считаться выполненными.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора	
И106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	ключевой	
И207	Текст уведомления о принятии заявления к рассмотрению	служебный	
И108	Дата получения уведомления о принятии заявления к рассмотрению	служебный	
И110	Статус в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	служебный	
И518	Причины отказа в принятии документов в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	1 ¹⁹	ключевой ²⁰
И509	Сведения о начале процедуры предоставления сервиса в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	2 ²¹	
И111	Сведения о дате окончания предоставления сервиса в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению		
И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	ключевой	
И133	Причины отказа в предоставлении сервиса в уведомлении о результате рассмотрения заявления	1 ²²	ключевой ²³
И510	Сведения о возможности получить результат сервиса в уведомлении о результате рассмотрения заявления	2 ²⁴	
И206	Текст уведомления о результате рассмотрения заявления	служебный	
И120	Дата получения уведомления о результате рассмотрения заявления	служебный	
И316	Статус в уведомлении о результате рассмотрения заявления	служебный	

4.7.5 Получение результата предоставления сервиса

Реализация данного действия предполагает направление заявителю корректно составленного результата предоставления сервиса в электронной форме.

¹⁹ Случай 1, когда в НПА предусмотрен отказ в принятии документов и у ведомства есть основание для такого отказа. Заявление не принято, предоставление сервиса не началось, оценка сервиса окончена.

²⁰ Требуется выполнение требований индикатора 518 или требований индикаторов 111, 509.

²¹ Случай 2, когда в НПА отказ в принятии документов не предусмотрен или у ведомства отсутствует основание для такого отказа. Заявление принято, предоставление сервиса началось.

²² Случай 1, когда в НПА предусмотрен отказ в предоставлении сервиса и у ведомства есть основание для такого отказа. Заявление рассмотрено, получен отказ, оценка сервиса окончена.

²³ Требуется выполнение требований индикатора 133 или требований индикатора 510.

²⁴ Случай 2, когда в НПА отказ в предоставлении сервиса не предусмотрен или у ведомства отсутствует основание для такого отказа. Заявление рассмотрено, направлено приглашение в ведомство / готовится результат предоставления сервиса и т.д.

В рамках оценки реализации данного действия исследуются следующие индикаторы (действие признается реализованным или нереализованным на основании выполнения требований ключевых индикаторов)

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора	
И190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления	1 ²⁵	ключевой ²⁶
И204	Уведомление о результате в личном кабинете	2 ²⁷	
И512	Адекватность результата предоставления сервиса	ключевой	
И257	Формат предоставления результата (приложенный файл / текст в личном кабинете)	служебный	
И189	Результат представлен в электронной форме (нет необходимости получать результат в бумажной форме)	вспомогательный	

4.8 Оценка возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации

С развитием современных технологий у граждан Российской Федерации появилась возможность получать услуги не только через ЕПГУ (РПГУ), но и с использованием соответствующих мобильных приложений. Данный канал получения услуг требует исследования наряду с традиционными каналами получения услуг в электронной форме. В то же время в разработке федерального мобильного приложения «Госуслуги» субъекты Российской Федерации участия не принимают. Таким образом, объектом исследования данного направления мониторинга являются услуги, предоставляемые только посредством мобильных приложений субъектов Российской Федерации.

Основной задачей оценки возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации является оценка возможности получения услуги, в ходе которой проверяется возможность подать запрос и получить обратную связь по услугам, выбранным субъектами Российской Федерации. Фиксируются: наименование магазина приложений, в котором размещено мобильное приложение; характеристики устройства, с помощью которого производилась оценка. Оценка проводится в соответствии с требованиями следующих индикаторов:

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И79	Кнопка подачи заявления	ключевой
И80	Базовая работоспособность кнопки подачи заявления	ключевой
И81	Проблемы работоспособности кнопки	служебный
И95	Работоспособность при отправке	ключевой
И96	Ошибка при подаче заявления	служебный

²⁵ Случай 1, когда результат сервиса формируется непосредственно после подачи заявления.

²⁶ Требуется выполнение требований индикатора 190 или требований индикатора 204.

²⁷ Случай 2, когда результат сервиса формируется по прошествии нормативно определенного количества дней.

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И97	Тип ошибки при подаче заявления	служебный
И190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления	служебный
И201	Номер, присвоенный поданному заявлению	служебный

4.9 Оценка качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму

Основной задачей данного направления мониторинга является оценка качества перевода в электронную форму региональных услуг (могут быть как приоритетными, так и не являться приоритетными), при предоставлении которых гражданам обеспечивается сокращение числа посещений органа, предоставляющего услугу, по сравнению с традиционной формой обращения. В частности, у таких услуг должна быть реализована возможность подачи заявления и, если это возможно, получения результата в электронной форме.

Для проведения данного направления мониторинга у регионов запрашивается информация об электронных услугах, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму. Дополнительно запрашиваются контактные данные заявителей, обращавшихся за данной услугой за отчетный период в соответствии с требованиями, указанными в запросе.

Проводится опрос заявителей, контактные данные которых были представлены субъектами Российской Федерации. В ходе опроса заявителей выявляются следующие факты о ходе предоставления услуг:

- возможность подачи заявления и полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме;
- число посещений органа власти или органа местного самоуправления для получения услуги;
- возможность получения результата услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- удовлетворенность заявителя процессом получения электронной услуги.

В зависимости от направленных регионом контактных данных опрос проводится по двум каналам связи: телефон (приоритетный канал связи) и электронная почта (в случае отсутствия номера телефона). При проведении опроса по электронной почте используется анкета заявителя, полученные данные вносятся в протокол исследования. При проведении опроса по телефону ответы заявителя сразу фиксируются в протоколе исследования. Шаблон анкеты заявителя и порядок оценки индикаторов представлены в приложении 2.

Приложение 1. Перечень индикаторов для оценки

№ п/п	№ индикатора	Наименование индикатора
1.	И4	Наименование органа власти
2.	И263	Наименование услуги
3.	И262	Услуга предоставляется бесплатно
4.	И19	Размер оплаты
5.	И14	Срок предоставления услуги
6.	И13	Получатели услуг
7.	И17	Основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги
8.	И10	Результат предоставления услуги
9.	И32	Наименование документа
10.	И354	Возможность не предоставлять документ
11.	И35	Тип документа
12.	И76	Шаблон (форма, бланк) документа
13.	И75	Образец документа
14.	И77	Электронная форма документа
15.	И150	Кнопка оплаты
16.	И368	Базовая работоспособность кнопки оплаты
17.	И324	Кнопка записи на прием для подачи документов
18.	И325	Базовая работоспособность кнопки записи на прием для подачи документов
19.	И504	Даты и время возможной записи на прием отображаются корректно
20.	И505	Описание некорректного отображения даты и времени возможной записи на прием
21.	И57	Возможность записаться на прием для подачи документов
22.	И507	Возможность отменить запись на прием для подачи документов

№ п/п	№ индикатора	Наименование индикатора
23.	И286	Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете
24.	И506	Дата, время и место приема (в уведомлении о записи на прием)
25.	И79	Кнопка подачи заявления на портале
26.	И82	Перенаправление на другой сайт
27.	И80	Базовая работоспособность кнопки подачи заявления
28.	И81	Проблемы работоспособности кнопки
29.	И86	Автосохранение данных в форме при возврате на страницу
30.	И94	Редактирование черновика заявления
31.	И501	Предзаполнение электронной формы данными из личного кабинета
32.	И502	Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки при заполнении заявления
33.	И118	Выбор способа уведомления
34.	И500	Возможность выбрать получение результата в форме подписанного ЭП документа
35.	И508	Возможность печати электронной формы запроса
36.	И87	Сохранение поданного заявления для личного использования
37.	И515	Запись на прием в форме подачи заявления
38.	И516	Оплата в форме подачи заявления
39.	И517	Работоспособность оплаты в форме подачи заявления
40.	И616	Оплата в личном кабинете заявителя
41.	И617	Работоспособность оплаты в личном кабинете заявителя
42.	И95	Работоспособность при отправке
43.	И96	Ошибка при подаче заявления
44.	И97	Тип ошибки при подаче заявления

№ п/п	№ индикатора	Наименование индикатора
45.	И190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления
46.	И201	Номер, присвоенный поданному заявлению
47.	И106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете
48.	И207	Текст уведомления о принятии заявления к рассмотрению
49.	И108	Дата получения уведомления о принятии заявления к рассмотрению
50.	И110	Статус в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
51.	И518	Причины отказа в принятии документов в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
52.	И509	Сведения о начале процедуры предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
53.	И111	Сведения о дате окончания предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
54.	И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете
55.	И206	Текст уведомления о результате рассмотрения заявления
56.	И120	Дата получения уведомления о результате рассмотрения заявления
57.	И316	Статус в уведомлении о результате рассмотрения заявления
58.	И133	Причины отказа в предоставлении услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления
59.	И510	Сведения о возможности получить результат услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления
60.	И204	Уведомление о результате в личном кабинете
61.	И205	Текст уведомления о результате
62.	И318	Дата получения уведомления о результате
63.	И320	Статус в уведомлении о результате
64.	И257	Формат предоставления результата (приложенный файл / текст в личном кабинете)
65.	И511	Результат услуги подписан ЭП

№ п/п	№ индикатора	Наименование индикатора
66.	И512	Адекватность результата предоставления услуги
67.	И189	Результат представлен в электронной форме, нет необходимости получать результат в бумажной форме
68.	И513	Кнопка оценки услуги
69.	И514	Кнопка обжалования

Приложение 2. Инструкции по заполнению анкет

Общие правила заполнения анкет 1 и 2

1. Запрещается добавлять новые столбцы и не менять форматирование ячеек. Вставка новых значений осуществляется путем ручного ввода или через параметры Вставка – Специальная вставка – Значения.
2. Если реквизиты НПА изменились, необходимо указать новые реквизиты в столбце «Новые реквизиты НПА». Если они остались неизменными, ячейка не заполняется.
3. Если ссылка ведет непосредственно на форму подачи заявления и это не было выявлено на этапе заполнения анкеты 3, необходимо найти страницу данной услуги на портале и заменить некорректную ссылку во всех анкетах. Найденную страницу необходимо проверить на наличие той самой электронной формы, на которую вела первоначальная ссылка.
4. Если на этапе заполнения анкеты 3 услуга не была помещена в «карантин», а на этапе заполнения анкет 1, 2 ссылка оказалась неработоспособной (возникает ошибка, ссылка ведет на стартовую страницу портала, бесконечная загрузка и т.п.), необходимо поставить «1» в столбце «Карантин» во всех анкетах. Иные случаи подлежат обсуждению с модератором.
5. Федеральные услуги, имеющие краткую и полную страницу с описанием услуги, отмечаются значением «1» в столбце «Концентратор» во всех анкетах. Оценивать индикаторы анкеты 1 следует на полной странице (на полную возможно попасть через кнопку «Подробная информация об услуге»). Так же следует оценивать аналогичные случаи (с двумя страницами описания услуги) на РПГУ.
6. При исследовании услуг на ЕПГУ, реализованных через концентратор, после нажатия кнопки «Подробная информация об услуге» в ряде случаев открывается перечень подуслуг на выбор. Если это перечень муниципальных образований (актуально в отношении региональных услуг), следует выбрать первую подуслугу из списка. В иных случаях необходимо выбрать подуслугу, наиболее соответствующую наименованию исследуемой подуслуги. В спорных ситуациях следует обратиться к модератору.
7. Информация о порядке и сроках предоставления услуги должна быть доступна вне зависимости от местоположения пользователя, а также от того, авторизован пользователь или нет.
8. В случае, если в ячейку требуется внести несколько однородных сведений (индикаторы «Получатели услуг», «Основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги»), не следует использовать разделение в виде «,» «;» «/» и т.п. Каждое сведение необходимо размещать с новой строки.
9. Если вносимые сведения превышают длину ячейки, такую ячейку следует отформатировать на перенос текста.
10. После заполнения анкеты 1 «Информирование», следует создать скриншот страницы.
11. В перечне документов по индикатору «Наименование документа» каждый документ следует размещать в новой ячейке снизу под заполненными.

Анкета 1 «Информирование»

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
4	Наименование органа власти	<p>«1» - наименование органа указано корректно «0» - наименование органа отсутствует либо указано некорректно</p> <p>+ СКРИНШОТ (в любом случае)</p> <p>На странице услуги должно быть указано наименование органа власти, который предоставляет услугу. В наименовании органа власти должны отсутствовать орфографические и синтаксические ошибки, слова должны быть согласованы, наименование должно быть дописано до конца (не оборвано). В противном случае</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>индикатор принимает значение «0».</p> <p>Не допускается указывать неполные, неточные наименования, в том числе использовать сокращения, не являющиеся официальными.</p> <p>Официальные сокращения приведены в столбце G «Орган власти» протокола. Ряд наименований органов не имеет сокращений, в этом случае столбец содержит только полное наименование.</p> <p>Необходимо сделать снимок экрана под названием «Информирование_№ услуги».</p> <p>При создании скриншота необходимо раскрыть полную информацию по всем индикаторам, участвующим в мониторинге.</p>
263	Наименование услуги	<p>«1» - наименование услуги (и подуслуги при наличии) указано корректно «0» - наименование услуги отсутствует / наименование услуги (и подуслуги при наличии) указано некорректно</p> <p>На странице услуги должно быть указано наименование этой услуги (при наличии, должна быть указана подуслуга, расположенная под названием услуги). В наименовании должны отсутствовать орфографические и синтаксические ошибки, слова должны быть согласованы, наименование должно быть дописано до конца (не оборвано). В противном случае индикатор принимает значение «0».</p>
262	Услуга предоставляется бесплатно	<p>«1» - указано, что услуга предоставляется бесплатно «0» - отсутствует указание на стоимость/бесплатность подуслуги или содержатся противоречивые сведения «X» - указано, что услуга предоставляется платно</p> <p>На странице услуги должны быть размещены сведения о платности/бесплатности услуги. Как правило, данная информация размещена в разделе оплаты (на ЕПГУ это раздел «Стоимость и порядок оплаты»).</p> <p>Если информация не указана в столбце «Значение на портале» ставим «не указано».</p> <p>Если указано, что услуга оказывается бесплатно, но при этом в комментариях указано, что размер платы определяется по формулам или есть другие формулировки, которые указывают на платность услуги, то индикатор принимает значение «0», так как сведения противоречивы.</p> <p>Если услуга платная, то в столбце «соответствие» так же необходимо указать «X».</p> <p>Где искать в НПА?</p> <p>Сведения о платности/бесплатности предоставления услуги содержатся в разделе «Стандарт предоставления государственной услуги», в подразделе «Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги» административного регламента.</p> <p>Не следует копировать информацию, указанную в административном регламенте, полностью. Достаточно скопировать только ту ее часть, которая ясно и точно отражает суть оцениваемого параметра.</p> <p>Пример: «Предоставление территориальными органами ПФР государственной услуги осуществляется бесплатно». В протоколе достаточно указать: «Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно»; либо «Взимание государственной пошлины за предоставление государственной услуги Роспотребнадзором (его территориальными органами) не предусмотрено». В протоколе достаточно указать: «Взимание государственной пошлины не предусмотрено».</p> <p>В случае, если отсутствует административный регламент, по наименованию услуги с использованием правовой базы осуществляется поиск нормативного правового акта, регулирующего порядок ее предоставления. В случае отсутствия отдельного правового акта, регулирующего порядок предоставления услуги, либо отсутствия в</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>нем указания на бесплатность предоставления услуги индикатор принимает значение «0».</p> <p>Если услуга разделена на подуслуги, то сведения о платности/бесплатности необходимо смотреть по исследуемой подуслуге.</p>
19	Размер оплаты	<p>«1» - указан размер оплаты «0» - сведений о размере оплаты нет</p> <p>На странице услуги должны быть размещены сведения о размере оплаты услуги или методика расчета ее стоимости (в случае, если размер оплаты на прямую зависит от указанных, в электронном запросе, данных).</p> <p>Как правило, данная информация размещена в разделе оплаты (на ЕПГУ это раздел «Стоимость и порядок оплаты»).</p> <p>Заполняется при И262=X</p> <p>Где искать в НПА?</p> <p>Сведения о размере оплаты и предоставления услуги содержатся в разделе «Стандарт предоставления государственной услуги», в подразделе «Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги» административного регламента.</p> <p>НА ЧТО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ?</p> <p>Указание на величину государственной пошлины или иной платы может иметь вид отсылочной нормы – на Налоговый кодекс РФ (для госпошлины) или постановление Правительства РФ (для иной платы), иногда с указанием соответствующей структурной единицы (статья, часть, пункт). В этом случае следует пройти по ссылке и скопировать актуальный размер государственной пошлины или иной платы.</p> <p>Не следует копировать информацию, указанную в административном регламенте, полностью. Достаточно скопировать только ту ее часть, которая ясно и точно отражает суть оцениваемого параметра.</p> <p>В случае, если отсутствует административный регламент, по наименованию услуги с использованием правовой базы осуществляется поиск нормативного правового акта, регулирующего порядок ее предоставления. В случае отсутствия отдельного правового акта, регулирующего порядок предоставления услуги, либо отсутствия в нем указания на государственную пошлину или иную плату индикатор принимает значение «0».</p> <p>Если услуга разделена на подуслуги, то сведения о платности/бесплатности необходимо смотреть по исследуемой подуслуге.</p>
14	Срок предоставления услуги	<p>«1» -указан срок предоставления услуги «0» - не указан срок предоставления услуги</p> <p>Страница услуги должна содержать информацию о максимально допустимом сроке предоставления подуслуги (времени, которое проходит с момента обращения до получения результата). Обычно эта информация находится в соответствующем разделе (на ЕПГУ это раздел «Сроки оказания услуги», подраздел «Срок выполнения услуги»). Указание срока в форме «В день обращения» засчитывается.</p> <p>Где искать в НПА?</p> <p>Срок предоставления услуги содержится в разделе «Стандарт предоставления государственной услуги», в подразделе «Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги» административного регламента.</p> <p>НА ЧТО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ?</p> <p>Срок по российскому законодательству может исчисляться месяцами, неделями, днями, часами. Для целей проведения мониторинга следует признать соответствующими указания на портале и в НПА: 1 месяц = 30 дней (6 месяцев = 180 дней), 1 неделя = 7 дней. Также следует признать тождественными понятия 1 день (1 д.) и 1 календарный день (1 к.д.).</p> <p>Функциональные возможности портала не предусматривают таких формулировок срока, как: «в день поступления», «в режиме реального времени» и аналогичные им формулировки, установленные административным регламентом. В этом случае соответствием следует признавать выдержку из административного регламента, размещенную в одном из подразделов («Комментарий», «Порядок регистрации запроса») раздела «Сроки оказания услуги» (пример корректного информирования заявителя: https://www.gosuslugi.ru/161899/1/info).</p> <p>НЕ СЛЕДУЕТ признавать равными сроки, исчисляемые в календарных днях, срокам, исчисляемым в рабочих днях (например, 10 дней не будут соответствовать 10 рабочим дням). В этом случае индикатор соответствия принимает значение «0».</p> <p>Не следует копировать информацию, указанную в административном регламенте, полностью. Достаточно скопировать только ту ее часть, которая ясно и точно отражает суть оцениваемого параметра.</p> <p>Пример: «Срок предоставления государственной услуги – до 164 рабочих дней со дня регистрации заявления на организацию экспертизы регламентов применения пестицида и (или) агрохимиката и заявления на организацию проведения экспертизы результатов регистрационных испытаний пестицида и (или) агрохимиката в Минсельхозе России, включая следующие административные процедуры...». В протоколе достаточно указать: «до 164 рабочих дней».</p> <p>Однако если административным регламентом предусмотрен также срок, отличный в случае подачи запроса в электронной форме, вставляем такую цитату целиком. Пример: «При направлении застрахованным лицом запроса в электронном виде, поданного с использованием сети "Интернет", включая Единый портал, или через сайт ПФР с использованием "Личного кабинета застрахованного лица", сведения о состоянии ИЛС представляются застрахованному лицу в режиме реального времени в день обращения.»</p> <p>В случае, если отсутствует административный регламент, по наименованию услуги с использованием правовой базы осуществляется поиск нормативного правового акта, регулирующего порядок ее предоставления. В случае отсутствия отдельного правового акта, регулирующего порядок предоставления услуги, либо отсутствия в нем указания на срок ее предоставления индикатор принимает значение «0».</p> <p>Если услуга разделена на подуслуги, то сведения о сроках предоставления услуги смотрим по исследуемой подуслуге.</p>
13	Получатели услуг	<p>«1» - указана категория получателей услуги «0» - не указана категория получателей услуги</p> <p>Как правило, на странице услуги присутствует соответствующий раздел (на ЕПГУ это раздел «Категории получателей»).</p> <p>Где искать в НПА?</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>Сведения о получателях услуг содержатся в разделе «Общие положения» в подразделе «Круг заявителей» административного регламента.</p> <p>НА ЧТО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ?</p> <p>Закон выделяет следующие категории заявителей: физическое лицо и юридическое лицо (за исключением ФОИВ, ОГВФ, РОИВ, ОМСУ). Для целей проведения мониторинга следует признать соответствующими понятия, используемые на портале и в НПА:</p> <p>1) «Физическое лицо» (ФЛ) и «Гражданин»,</p> <p>2) «Юридическое лицо» (ЮЛ) и «Организация».</p> <p>Кроме того, Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) вводит понятие «индивидуальный предприниматель», определяя его как гражданина, занимающегося предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в этом статусе. В связи с тем, что: 1) значительное количество государственных услуг допускает в качестве заявителя не любого гражданина, но только обладающего правом заниматься предпринимательской деятельностью, 2) по общему правилу к индивидуальным предпринимателям применяются правила ГК, которые регулируют деятельность юридических лиц, являющихся коммерческими организациями, –</p> <p>СЛЕДУЕТ ВЫДЕЛЯТЬ в качестве самостоятельной категории заявителей «Индивидуальный предприниматель» (ИП) в том случае, если государственная услуга связана с предпринимательской деятельностью и для получения результатов ее предоставления физическое лицо (гражданин) должно обладать статусом предпринимателя.</p> <p>Также следует выделять в качестве самостоятельной категории ИП, если это особым образом указывается в НПА (например, «заявителями являются физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели»).</p> <p>Сведения на портале и в НПА считаются не соответствующими друг другу, если их содержание явно расходится (отсутствие одной из категорий заявителей является расхождением). В этом случае индикатор соответствия принимает значение «0».</p> <p>Также указание в административном регламенте на возможность подачи запроса уполномоченным представителем физического или юридического лица не является дополнительной категорией заявителя.</p> <p>В случае, если отсутствует административный регламент, по наименованию услуги с использованием правовой базы осуществляется поиск нормативного правового акта, регулирующего порядок ее предоставления. В случае отсутствия отдельного правового акта, регулирующего порядок предоставления услуги, либо отсутствия в нем указания на круг заявителей (категорию получателей) индикатор принимает значение «0».</p> <p>Если услуга разделена на подуслуги, то сведения о получателях услуги необходимо смотреть по исследуемой подуслуге.</p>
17	<p>Основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги</p>	<p>«1» - содержатся основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги</p> <p>«0» - отсутствуют основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги</p> <p>Страница услуги должна содержать перечень оснований для отказа в приеме документов и оказании услуги. Как правило, в одноименном разделе (на ЕПГУ это раздел «Основания для оказания услуги, основания для отказа»).</p> <p>Если основания для отказа отсутствуют, т.е. в приеме документов и/или</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>предоставлении услуги не может быть отказано ни при каких условиях, то должно быть прямое указание на это в тексте: в этом случае индикатор засчитывается и ставится оценка «1».</p> <p>Где искать в НПА?</p> <p>Основания для отказа в предоставлении услуги содержатся в разделе «Стандарт предоставления государственной услуги» административного регламента в подразделах:</p> <p>«Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги»,</p> <p>«Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги».</p> <p>НА ЧТО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ?</p> <p>В случае прямого указания в административном регламенте на отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги индикатор принимает значение «1».</p> <p>Как правило, в административном регламенте присутствует два вида отказов: отказ в принятии документов к рассмотрению и отказ в предоставлении услуги. На портале чаще всего можно увидеть информацию только по отказу в предоставлении услуги. В случае, когда отказ в предоставлении услуги на портале включает в себя все ситуации, описанные в отказе в принятии документов к рассмотрению и в отказе в предоставлении услуги в административном регламенте, то «соответствие» засчитывается и принимает значение «1».</p> <p>Не следует копировать информацию, указанную в административном регламенте, полностью. Достаточно скопировать только ту ее часть, которая ясно и точно отражает суть оцениваемого параметра.</p> <p>Из портала следует скопировать все наименования оснований для отказа, последовательно пронумеровав их.</p> <p>Из разделов административного регламента также следует выбрать все наименования основания для отказа, отдельно выделив основания для отказа в приеме документов и отказа в предоставлении услуги, последовательно пронумеровав каждый из них.</p> <p>Для удобства проверки рекомендуется визуально отделить перечни отказов по административному регламенту и указать их краткие наименования («Отказ в приеме документов» и «Отказ в предоставлении услуги»).</p> <p>В случае, если отсутствует административный регламент, по наименованию услуги с использованием правовой базы осуществляется поиск нормативного правового акта, регулирующего порядок ее предоставления. В случае отсутствия отдельного правового акта, регулирующего порядок предоставления услуги, либо отсутствия в нем указания на перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги индикатор принимает значение «0».</p> <p>Если услуга разделена на подуслуги, то сведения об основаниях для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги необходимо смотреть по исследуемой подуслуге.</p>
10	Результат предоставления услуги	<p>«1» - есть сведения о результате услуги «0» - нет сведений о результате услуги</p> <p>На странице может присутствовать перечень документов, получаемых заявителем по итогам оказания подуслуги, и (или) указано действие, результат действия органа власти (например, «внесение записи в реестр» или «предоставление информации»). В обоих случаях индикатор принимает значение «1».</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>Если в качестве результата предоставления услуги на портале размещена развернутая выдержка из административных процедур с описанием результата, то индикатор также принимает значение «1»</p> <p>На ЕПГУ нужная информация находится в разделах «Результат оказания услуги» и/или «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» (в последнем разделе интересует только положительный результат).</p> <p>Если услуга разделена на подуслуги, то сведения о результате предоставления услуги необходимо смотреть по конкретной подуслуге.</p>

Анкета 2 «Документы»

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
32	Наименование документа	<p>Текстовый индикатор. Необходимо вставить в соответствующий индикатору столбец все документы, необходимые для предоставления услуги (на ЕПГУ они находятся в разделе «Документы, необходимые для получения услуги»). Обращаем внимание, что необходимо вставить ТОЛЬКО наименование документа (его описание или причины его предоставления/ отсутствия необходимости предоставления вставлять НЕ требуется)</p> <p>Если в разделе обязательности предоставления документа присутствует указание на то, что он может быть получен в ходе оказания услуги, либо отсутствует какое бы то ни было указание, то следует отнести данный документ в раздел обязательных.</p> <p>Все документы следует вносить один под другим, в каждую новую ячейку. Выбор столбца зависит от того, является ли документ обязательным или необязательным.</p> <p>Заполнение таблицы начинается с обязательных документов, самым верхним РЕКОМЕНДУЕТСЯ указывать заявление (запрос) – документ, без которого невозможно начало предоставления услуги, а под ним располагать все остальные обязательные документы.</p> <p>После завершения перечня обязательных документов со СЛЕДУЮЩЕЙ строчки в соседней справа колонке следует начинать перечень необязательных документов.</p> <p>Что делать с пакетами документов? Если в перечне документов указывается «Комплект документов», «Пакет документов», «Документы, удостоверяющие личность» и т.д., необходимо внести каждый документ из пакета как отдельный, а наименование самого пакета не вносить вообще. Документы пакета могут содержаться в описании, так как портал не всегда позволяет оформить иерархию.</p> <p>Что делать с неопределенными названиями документов? Если документ имеет неопределенное название («Нет», «Рабочий документ», «Отсутствует»), вносить его не нужно.</p> <p>Что делать с необязательными документами? Если указано, что документ необязательный, его нужно внести в столбец необязательных документов.</p> <p>В какой столбец вносить документ, если отсутствует указание на обязательность/необязательность его предоставления? Необходимо внести данный документ в столбец «Портал обязательные документы».</p> <p>Что делать, если перечня на странице услуги нет или он некорректный? Если перечень документов на странице услуги отсутствует, либо документы имеют неопределенное название, то строки остаются пустыми, вносить значения «Отсутствуют» или «Нет документов» – НЕ требуется.</p> <p>Что делать, если документов больше, чем 50? В таком случае необходимо добавить строки документов.</p> <p>Где искать в НПА? Наименования документов содержатся в разделе административного регламента «Стандарт предоставления государственной услуги», в подразделах: «Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления»,</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>«Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления».</p> <p>НА ЧТО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ?</p> <p>Структура административного регламента может предусматривать различные перечни необходимых документов в зависимости от подуслуги (сценария предоставления услуги). В этом случае следует использовать перечень документов, установленный для исследуемой (как правило, основной в административном регламенте) подуслуги.</p> <p>Также в административном регламенте допустимы отсылочные нормы на иные правовые акты, устанавливающие перечень документов, необходимых для предоставления услуги. В этом случае следует использовать перечень, размещенный в таком правовом акте, также в привязке к исследуемой подуслуге.</p> <p>Правила заполнения столбцов документами, установленными административным регламентом, аналогичны применяемым при заполнении документов, размещенных на портале.</p> <p>При заполнении необходимо вносить только наименование документа, без указания на сведения, входящие в его состав. Обычно наименования документов и составляющих его сведений представлены в административном регламенте перечнями разных уровней.</p> <p>СООТНЕСЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПОРТАЛА И АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА</p> <p>Что делать если документ на портале относится к обязательным, а в административном регламенте к необязательным (или наоборот)?</p> <p>Необходимо внести данный документ в столбец «Портал обязательные документы» и в столбец «НПА необязательные документы» (или наоборот). В соответствии поставить «0».</p> <p>Следует также обращать внимание на формулировки документов! Например:</p> <p>На странице услуги содержится следующая формулировка: «Квитанция об уплате государственной пошлины за государственную регистрацию заключения брака».</p> <p>В НПА: «Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за государственную регистрацию заключения брака и (или) документ, являющийся основанием для предоставления налоговых льгот физическим лицам».</p> <p>Это нельзя считать соответствием, так как на портале наименование документа не учитывает случаи, когда пошлина может оплачиваться в меньшем размере или не уплачиваться вовсе (то есть не учитывает случаи, когда вместе или вместо квитанции предоставляется что-то еще).</p> <p>Также несоответствием следует считать необоснованное сокращение, удлинение или изменение наименования документа, которое может приводить к ложному изменению его понимания (по содержанию, сфере действия, субъектам и др.)</p> <p>Незначительные расхождения в наименованиях документов не следует считать ошибкой. Например, конкретизация субъекта: «заявление от юридического лица» вместо «заявление», или указание на то, что предоставляется копия документа, а не оригинал.</p>

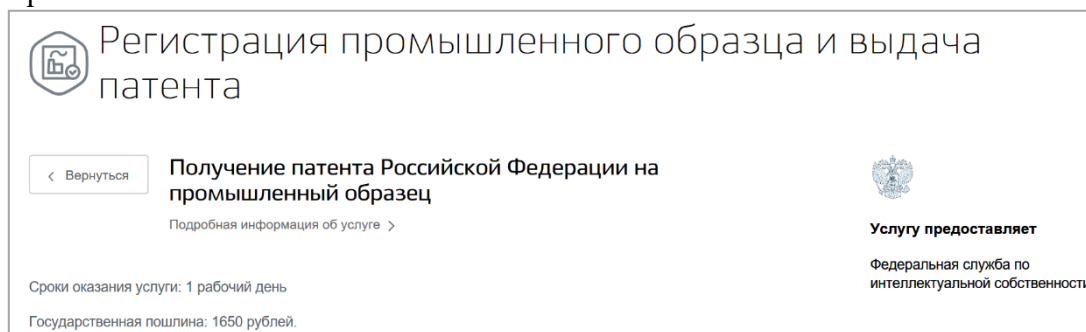
№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>В случае возникновения сомнений в соответствии или корректности наименования документа на портале по сравнению с приведенным в НПА необходимо обратиться к модератору.</p> <p>В случае, если отсутствует административный регламент, по наименованию услуги с использованием правовой базы осуществляется поиск нормативного правового акта, регулирующего порядок ее предоставления.</p>
354	Возможность не предоставлять документ	<p>«1» - есть указание: «Обязательный» или «Необязательный» «0» - нет никакого указания (а также если присутствует указание «Может быть получен в ходе оказания услуги» для документа Заявление/Запрос) «Х» - присутствует указание «Может быть получен в ходе оказания услуги» (не применяется для документа Заявление/Запрос)</p> <p>В описании документа должно быть указание на обязательность/необязательность его предоставления заявителем. Формулировки могут быть различными, например: «документ является обязательным для предоставления», «если документ не был предоставлен заявителем, он будет запрошен в органе власти».</p> <p>На некоторых порталах, наряду с перечнем обязательных документов, возможно наличие перечня НЕобязательных документов.</p>
35	Тип документа	<p>«1» - документ относится к типу 1 «Х» - документ НЕ относится к типу 1</p> <p>Тип 1 Информационно-справочные документы, составляемые самим заявителем (как юридическим, так и физическим лицом). Сюда относятся документы информационно-справочного характера, которые: - необходимы, как правило, только для получения данной услуги; - оформляются и подписываются самим заявителем, как юридическим, так и физическим лицом (при совместном запросе – заявителями), - составляются преимущественно по утвержденным образцам (шаблоны, унифицированные формы) либо с соблюдением требований, установленных в законодательных и иных нормативных правовых актах.</p> <p>К данному типу относятся следующие виды документов: заявление, запрос, заявка, анкета, согласие, расписка, список, сведения, перечень, номенклатура, опись, акт, ходатайство, декларация, описание (характеристика). В 99% случаев это будет заявление (запрос), так как этот документ необходим для получения каждой услуги.</p> <p>К типу 1 НЕ ОТНОСЯТСЯ: доверенности, письма, все виды договорных документов, дополнительные соглашения к договорам, учредительные документы, проектная документация, техническая документация, схемы, чертежи, графики. Это документы, оформляемые и подписываемые в том числе самим заявителем, НО не имеющие унифицированных (типовых) форм и не предполагающие разработку таких форм.</p>
76	Шаблон (форма, бланк) документа	<p><u>Оценивается только для документов 1 типа</u></p> <p>«1» - есть шаблон документа «0» - нет шаблона документа, либо шаблон для другой услуги, либо шаблон не открывается, либо шаблон пустой</p> <p>Шаблон может быть реализован различными способами: – отсканированная страница бланка, доступная для распечатки и заполнения вручную, – документ в текстовом редакторе, доступный для редактирования и заполнения на компьютере, – интерактивная форма для заполнения на сайте и последующей распечатки и/или сохранения на компьютере пользователя, – образец (на ЕПГУ возможно реализация через кнопку «Пример заполнения») может выступать в качестве шаблона, если позволяет удалять данные, введенные для</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>образца. Если образец не редактируется, то в качестве шаблона выступать не может.</p> <p>Если присутствует указание на свободную форму документа, ставим «1»: шаблон засчитывается.</p> <p>Если присутствует указание на предоставление услуги только в электронной форме, то ставим «1»: шаблон засчитывается.</p> <p>Нужно ли скачивать шаблон? Да. Шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра неизвестна, то индикатор принимает значение «0» ввиду отсутствия возможности проверки содержимого. «0» ставится и в том случае, если открывается пустой документ.</p>
75	Образец документа	<p><u>Оценивается только для документов 1 типа</u></p> <p>«1» - есть образец документа «0» - нет образца документа</p> <p>Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на образец.</p> <p>Образец может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – образец заполнения бланка (кто-то будто заполнил заявление за вас, а то, что не заполнено, является очевидным и не может толковаться иначе); – пояснения по заполнению полей (под каждым полем есть пояснение, а то, к чему пояснения нет, является очевидным и не может толковаться иначе); – текстовые рекомендации по заполнению бланка или составлению заявления без графического образца (описано, какие сведения должны содержаться в заявлении). <p>На ЕПГУ образец иногда реализуется посредством кнопки «Пример заполнения».</p> <p>Если присутствует указание на свободную форму документа, ставим «1»: образец засчитывается.</p> <p>Если присутствует указание на предоставление услуги только в электронной форме, то ставим «1»: образец засчитывается.</p>
77	Электронная форма документа	<p><u>Оценивается только для документов 1 типа</u></p> <p>«1» - есть возможность заполнить шаблон (бланк) в электронном виде «0» - нет возможности заполнить шаблон (бланк) в электронном виде</p> <p>Эта возможность может быть реализована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и скачать/распечатать. <p>Если присутствует указание на свободную форму документа, ставим «1»: электронная форма засчитывается.</p> <p>Если присутствует указание на предоставление услуги только в электронной форме, то ставим «1»: электронная форма засчитывается.</p>

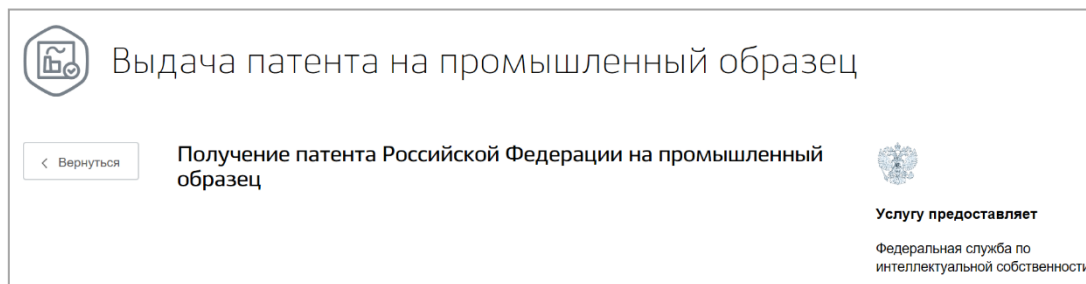
Общие правила заполнения анкеты 3

1. Оценка федеральных услуг на ЕПГУ должна проводиться под местоположением «Москва».
2. Оценка региональных услуг на ЕПГУ должна проводиться:
в случае, если уровень предоставления – РОИВ (столбец «РОИВ/ОМСУ»): под местоположением, соответствующим региону, в котором предоставляется услуга (столбец «Регион»);
в случае, если уровень предоставления – ОМСУ (столбец «РОИВ/ОМСУ»): под местоположением, соответствующим ОМСУ (например, «Администрация муниципального образования город-курорт Сочи» подразумевает необходимость выбора местоположения «Сочи»); если кнопка «Получить услугу» не появляется под местоположением, соответствующим ОМСУ, следует попытаться сменить местоположение в соответствии со столбцом «Регион».
3. Услуга помещается в карантин (для этого необходимо проставить «1» в столбце «Карантин» во всех анкетах), если:
ссылка неработоспособна (возникает ошибка, ссылка ведет на стартовую страницу портала, бесконечная загрузка и т.п.);
по ссылке открывается другая услуга/подуслуга (наименование услуги/подуслуги противоречит наименованию в соответствующем столбце);
на странице услуги отсутствует кнопка «Получить услугу» (актуально только для региональных услуг).
иные случаи (должны обсуждаться с модератором).
4. Услуги на ЕПГУ, имеющие краткую и полную страницу с описанием услуги (иллюстрация-пример ниже), должны отмечаться значением «1» в столбце «Концентратор» во всех анкетах. Кнопки записи на прием, оплаты, оценки, обжалования необходимо искать на обеих страницах. Так же следует оценивать аналогичные случаи (с двумя страницами описания услуги) на РПГУ.

Краткая:



Полная:



5. Если ссылка ведет непосредственно на форму подачи заявления, необходимо найти страницу данной услуги на портале и заменить некорректную ссылку. Найденную страницу необходимо проверить на наличие электронной формы, на которую вела первоначальная ссылка. Иные несоответствия необходимо согласовывать с модератором и также устранять. Если

исправленная ссылка не ведет на страницу услуги (а ведет на стартовую страницу, например), необходимо обращаться к модератору.

6. При исследовании услуг на ЕПГУ, реализованных через концентратор, после нажатия кнопки «Подробная информация об услуге» в ряде случаев открывается перечень подуслуг на выбор. Если это перечень муниципальных образований (актуально для региональных услуг), необходимо выбрать первое из списка. В иных случаях необходимо выбрать подуслугу, наиболее соответствующую наименованию исследуемой подуслуги. В спорных ситуациях необходимо обращаться к модератору.
7. В рамках мониторинга под формой подачи заявления подразумевается также страница личного кабинета, если перенаправление на нее происходит автоматически после подачи заявления. В данном случае ряд индикаторов (возможность печати, сохранения, выбора способа уведомления и другие) может быть оценен положительно несмотря на реализацию соответствующей возможности в личном кабинете.
8. Оценка должна проводиться строго после авторизации на портале.

Анкета 3 «Электронная форма»

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
150	Кнопка оплаты	<p>1 - на странице услуги есть кнопка оплаты (или ее аналог) 0 - кнопка оплаты (или ее аналог) отсутствует на странице услуги X – услуга предоставляется ТОЛЬКО для ЮЛ и(или) ИП (актуально только для федеральных услуг) / услуга является бесплатной</p> <p>Для получения информации о платности и категориях заявителей следует обращаться к странице услуги. Если сведения о платности / категориях заявителей на странице услуги отсутствуют - оцениваем индикатор по принципу «1» (есть кнопка оплаты) / «0» (нет кнопки оплаты), то есть без варианта «X».</p> <p>Что делать, если услуга предоставляется ТОЛЬКО для ЮЛ и (или) ИП и одновременно с этим отсутствуют сведения о платности / категориях заявителей на странице услуги? - так как нам известно, что услуга предоставляется только ЮЛ и (или) ИП, то это значит, что одновременно с этим отсутствуют сведения о платности. Юридические лица осуществляют платежи с расчетного счета банка, что невозможно сделать онлайн - поэтому кнопка оплаты для них не актуальная и ВСЕГДА принимает значение «X». - в случае, если отсутствуют сведения о платности и о категориях заявителей на странице услуги, то оцениваем индикатор по принципу «1» (есть кнопка оплаты) / «0» (нет кнопки оплаты).</p> <p>Возможность оплаты может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги.</p>
368	Базовая работоспособность кнопки оплаты	<p>1 – кнопка работоспособна, открывается форма оплаты 0 – вместо открытия формы оплаты происходит переход на описание способа оплаты через отделение банка или реквизиты оплаты, либо сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции», браузер зависает и т.д.</p> <p>Заполняется при И150 = 1</p>
324	Кнопка записи на прием для подачи документов	<p>1 - на странице услуги (до начала формирования электронного запроса) реализована возможность записи на прием в виде отдельной кнопки (или ее аналога) 0 – кнопка записи на прием (или ее аналог) отсутствует</p> <p>Есть случаи, когда услуга имеет две страницы: сокращенную и полную (на сокращенную страницу ведет ссылка, а на полную можно попасть с сокращенной при нажатии кнопки «Подробная информация об услуге»). Кнопку записи на прием необходимо искать на обеих страницах. Вероятно, сокращенная страница может содержать такую кнопку при проставленном флажке «Личное посещение ведомства».</p> <p>Возможность записи на прием может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги (до начала формирования электронного запроса).</p>
325	Базовая работоспособность кнопки записи на прием для подачи документов	<p>1 - при нажатии на кнопку записи на прием появляется форма для выбора места и времени записи на прием 0 - вместо открытия формы выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает; происходит перенаправление на форму записи на прием по другой под услуге</p> <p>Заполняется при И324 = 1</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
504	Даты и время возможной записи на прием отображаются корректно	<p>1 - форма не позволяет записаться в заведомо нерабочее время 0 - можно записаться в заведомо нерабочее время</p> <p>Заполняется при И325=1</p> <p>При нажатии кнопки записи на прием заявитель, ознакомившись с доступными датами и временем приема, выполняет проверку адекватности предложенных даты и времени. Следует выбрать заведомо нерабочее время (например, выходной день или 3 часа утра). В случае, если форма позволит произвести запись, ставим «0».</p>
505	Описание некорректного отображения даты и времени возможной записи на прием	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И504=0</p> <p>Необходимо описать некорректное отображение даты и времени.</p>
57	Возможность записаться на прием для подачи документов	<p>1 - возможно записаться на выбранные дату и время 0 - невозможно записаться на выбранную дату и время, либо возможно записаться только на выбранную дату, но не на время</p> <p>Заполняется при И325=1</p>
507	Возможность отменить запись на прием для подачи документов	<p>1 - в личном кабинете или в уведомлении о записи на прием реализована возможность отмены записи 0 - отменить запись невозможно</p> <p>Заполняется при И57=1</p> <p>После записи на прием необходимо выполнить отмену.</p>
286	Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	<p>1 - уведомление о записи на прием получено 0 - уведомление отсутствует</p> <p>Заполняется, если удалось записаться на прием.</p>
506	Дата, время и место приема (в уведомлении о записи на прием)	<p>1 - в уведомлении присутствует указание даты, времени и места (населенный пункт, улица, дом) приема 0 - данные сведения отсутствуют в уведомлении</p> <p>Заполняется при И286=1</p> <p>Характеристикой места является указание И населенного пункта, И улицы, И дома. Индикатор принимает значение «1» только в случае выполнения всех трех условий (наличие даты, времени и места приема).</p>
79	Кнопка подачи заявления на портале	<p>1 – на странице услуги есть кнопка «Получить услугу» (или ее аналог) 0 – кнопка или ее аналог отсутствует + СКРИНШОТ (в любом случае)</p> <p>На странице со сведениями об услуге имеется кнопка «Получить услугу» для удаленной подачи документов, необходимых для предоставления услуги в электронном виде. Кнопка «Получить услугу» может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги. Если на странице услуги присутствует и ссылка, и кнопка, необходимо подавать заявление в первую очередь через кнопку. В случае неработоспособности кнопки необходимо обратиться к ссылке.</p> <p>Необходимо также создать снимок экрана под названием «79 № услуги».</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>При создании скриншота необходимо раскрыть полную информацию по всем индикаторам, участвующим в мониторинге и относящимся к Анкете 3.</p> <p>!!! Для федеральных услуг: в случае И79=0 необходимо также оценить И513, И514</p>
82	Перенаправление на другой сайт	<p>1 – происходит перенаправление на сайт ведомства/региона: на РПГУ с ЕПГУ, на ЕПГУ с РПГУ, на третий сайт с ЕПГУ/РПГУ 0 – перенаправление на сайт ведомства/региона не происходит</p> <p>Заполняется при И79=1</p> <p>Перенаправлением считается ситуация, когда адрес страницы меняется на иной адрес.</p> <p>Если перенаправление происходит сразу на форму подачи заявления, а не на страницу с кнопкой «Получить услугу», такое перенаправление также ЗАСЧИТЫВАЕТСЯ! Такие случаи могут быть идентифицированы экспертом по измененному дизайну портала и/или адресу домена. Кроме того, формы заявлений на ЕПГУ имеют типовой вид и могут быть определены визуально.</p>
80	Базовая работоспособность кнопки подачи заявления	<p>1 – кнопка работоспособна, открывается форма подачи заявления 0 – вместо формы подачи заявления выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции», браузер зависает, происходит перенаправление на форму подачи заявления по другой под услуге и т. д.</p> <p>Заполняется при И79=1</p> <p>На странице услуги при нажатии на кнопку «Получить услугу» (или ее аналога) и прохождения авторизации должна появляться форма для заполнения заявления онлайн, либо предварительное сообщение с описанием процедуры предоставления услуги в электронном виде и возможностью перейти непосредственно к заполнению формы.</p> <p>Проверка работоспособности кнопки «Получить услугу» и подача заявления осуществляется строго под указанной на странице услуги категорией заявителя.</p> <p>Как поступать в случае переадресации?</p> <p>1. На странице куда привела переадресация, необходимо найти кнопку получения услуги или ее аналог. Если для этого приходится посещать промежуточные страницы (например, для записи на прием к врачу заходить в рубрику «Здравоохранение» и там искать нужную услугу») индикатор принимает значение «0».</p> <p>2. После нажатия на кнопку или ее аналог необходимо определить работоспособность кнопки по общему правилу.</p> <p>!!! В случае И80=0 необходимо также оценить И513, И514</p>
81	Проблемы работоспособности кнопки	<p>Текстовый индикатор + СКРИНШОТ</p> <p>Заполняется при И80=0</p> <p>Необходимо описать проблемы, возникшие при нажатии кнопки «Получить услугу», и создать скриншот экрана с выявленной ошибкой: выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции», браузер зависает и т.п.</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		Необходимо сделать снимок экрана под названием «81_№ услуги».
86	Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	<p>1- имеется функция автоматического сохранения ранее введенной информации на предыдущем шаге подачи заявления, либо заявление подается в один шаг 0 - ранее введенные данные исчезают, возникает необходимость их повторного введения</p> <p>Для проверки требуется внести сведения, перейти на следующий шаг, вернуться на предыдущий и оценить наличие ранее введенных сведений.</p> <p>!!! Если заявление подается в единственный шаг, индикатор принимает значение «1».</p> <p>Заполняется при И80=1</p>
94	Редактирование черновика заявления	<p>1 - есть возможность сохранять незавершенные заявления как черновики и редактировать их в дальнейшем 0 - такая возможность отсутствует</p> <p>Заполняется при И80=1</p> <p>Реализуется посредством размещения черновика незавершенного заявления в личном кабинете пользователя.</p> <p>На первом шаге (в случае отсутствия специальных кнопок) подачу заявления следует прервать (закрыть соответствующую вкладку) и проверить наличие черновика по нужной услуге в личном кабинете или на странице услуги.</p> <p>В случае наличия специальных кнопок, сохраняющих черновик заявления, следует нажать на них и проверить наличие черновика в личном кабинете или на странице услуги. Специальные кнопки могут содержаться на последующих шагах подачи заявления.</p>
501	Предзаполнение электронной формы данными из личного кабинета	<p>1 - поля формы предзаполнены информацией из личного кабинета, либо исследуемых полей (список ниже) нет в форме 0 - поля формы не предзаполнены информацией, которая уже содержится в личном кабинете / авторизация через ЕСИА не предусмотрена на ЕПГУ</p> <p>Заполняется при И80=1</p> <p>Эксперт должен заполнить в своем личном кабинете, а затем проверить следующие поля:</p> <p>Для физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ФИО, - электронную почту, - номер мобильного телефона, - пол, - дата рождения, - сведения о гражданстве, - данные паспорта, - СНИЛС. <p>Для Юридических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полное наименование организации, - организационно-правовая форма, - электронную почту, - номер мобильного телефона, - ИНН,

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>- ОГРН. В случае, если авторизация на РПГУ происходит через ЕСИА, необходимо проверять предзаполнение в электронной форме заявления всех перечисленных выше полей (предполагается, что эти поля уже заполнены в ЛК на ЕПГУ и должны вставляться автоматически). !!! Если авторизация через ЕСИА на РПГУ отсутствует, индикатор принимает значение «0».</p>
502	Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки при заполнении заявления	<p>1 - происходит оповещение заявителя в соответствии с правилами (ниже) 0 - заявителя не оповещают о вводе заведомо неверной информации</p> <p>Заполняется при И80=1</p> <p>При выявлении некорректно заполненного поля электронного заявления заявитель должен оповещаться об ошибках. В процессе заполнения заявления необходимо преднамеренно допустить три ошибки (ошибка может заключаться во введении числовых значений в поле, предусматривающем текстовое заполнение и наоборот, во введении неполного цифрового значения, во введении даты позднее текущей, и др.). Должно присутствовать уведомление о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.</p> <p>Поле с форматом «дата» проверяется по двум основаниям: - Не раньше 1900 года - Дата рождения не позднее сегодняшней даты</p> <p>Для полей с информацией о городе и ФИО НЕЛЬЗЯ проводить проверку с указанием цифр, так как в наименовании городов и ФИО могут присутствовать цифровые значения.</p> <p>Для полей с указанием информации о e-mail и электронных адресах организаций (сайтах) проверка не проводится.</p> <p>Ничего не вводить и переходить на следующий шаг - не проверка!</p> <p>Для проверки подходит любое пригодное поле. Если проверить 3 поля невозможно, для проверки достаточно одного поля.</p> <p>Если невозможно проверить ни одного поля, индикатор принимает значение «1».</p>
118	Выбор способа уведомления	<p>1 - присутствует возможность выбрать способ уведомления по электронной почте 0 - такая возможность отсутствует</p> <p>Заполняется при И80=1</p> <p>Интересует только способ уведомления по электронной почте, так как отправка уведомлений в личный кабинет на порталах предполагается по умолчанию.</p> <p>!!! Так как данный индикатор входит в состав действия «Формирование запроса», для изменения выбора способа уведомления, распространенного на все поданные услуги сразу, необходимо, чтобы заявитель, сразу после подачи запроса, был перенаправлен в ЛК для настройки способа уведомления. В случае, если заявителю необходимо совершать несколько действий, чтобы найти данную настройку, индикатор принимает значение «0».</p>
500	Возможность выбрать получение результата	<p>1 - реализована возможность выбора получения результата в форме подписанного квалифицированной электронной подписью документа 0 - отсутствует такая возможность</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
	в форме подписанного ЭП документа	<p>Х - анализируется региональная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу», «Предоставление информации о предварительных результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»</p> <p>Заполняется при И80=1 Заявителю должна быть предоставлена возможность в качестве результата предоставления услуги выбрать электронный документ, подписанный уполномоченным должностным лицом или уполномоченным органом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.</p> <p>Если при выборе способа получения результата присутствует краткая формулировка “электронный документ” или “в юридически значимом виде” индикатор все равно принимает значение «1».</p> <p>!!! При наличии такой возможности необходимо выбрать получение результата в форме подписанного квалифицированной электронной подписью документа.</p>
508	Возможность печати электронной формы запроса	<p>1 - в форме подачи заявления есть кнопка печати 0 - не предусмотрена возможность печати в форме подачи заявления</p> <p>Заполняется при И80=1 Индикатор принимает значение «1» в случае направления непосредственно на устройство печати, без участия текстового редактора.</p> <p>Как правило, данное решение подразумевает также возможность сохранения документа на компьютере, поэтому И87 также принимает значение «1».</p>
87	Сохранение поданного заявления для личного использования	<p>1 - имеется возможность сохранения заявления на компьютере в общедоступном для просмотра формате для личного пользования 0 - такая возможность отсутствует</p> <p>Заполняется при И80=1 Положительно оценивается возможность сохранения в форматах doc, rtf, pdf, zip, rar.</p> <p>!!! Если И508 принял значение «1», И87 также принимает положительное значение.</p>
515	Запись на прием в форме подачи заявления	<p>1 – в форме подачи заявления реализована возможность записи на прием 0 – возможность записи на прием в форме подачи заявления отсутствует / интерфейс записи на прием неработоспособен</p>
516	Оплата в форме подачи заявления	<p>1 – в форме подачи заявления реализована возможность оплаты 0 – возможность оплаты в форме подачи заявления отсутствует Х – при И150=Х: услуга предоставляется ТОЛЬКО для ЮЛ и(или) ИП (актуально только для федеральных услуг) / услуга является бесплатной</p>
517	Работоспособность оплаты в форме подачи заявления	<p>1 – форма оплаты отображается корректно 0 – форма оплаты не отображается либо отображается некорректно</p> <p>Заполняется при И516 = 1</p>
95	Работоспособность при отправке	<p>1 - форма позволяет подать тестовое заявление 0 - подать заявление невозможно (кнопка не нажимается, даже если указаны все необходимые данные; появляется страница с ошибкой 404; появляется сообщение о том, что сервис [временно] неработоспособен;</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>браузер зависает при отправке и т. д.)</p> <p>Заполняется при И80=1</p> <p>Если при вводе заведомо ложных данных выводится подсказка о том, что необходимо ввести корректные данные, которая препятствует отправке заявления, то должны быть введены корректные данные.</p>
96	Ошибки при подаче заявления	<p>Текстовый индикатор + СКРИНШОТ</p> <p>Заполняется при И95=0</p> <p>Опишите проблемную ситуацию, возникшую при подаче пробного пакета документов:</p> <p>Необходимо сделать снимок экрана под названием «96_№ услуги».</p>
97	Тип ошибки при подаче заявления	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И95=0</p> <p>Укажите сокращенно тип налагаемого ограничения при подаче заявления в электронном виде Примеры возможных типов ограничений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Белый (пустой) экран – Необходимы файлы, требующие специального или платного ПО – Ошибка при получении электронной подписи – Ошибка при формировании/отправке запроса в ведомство – Произошла ошибка при подписании сообщения – Услуга недоступна – Введенные в поле данные не ищутся в базе – Ошибка при попытке заполнения поля электронной формы <p>Типы ошибок в протоколе должны быть унифицированы.</p>
190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления	<p>1 - результат услуги получен непосредственно после подачи заявления 0 - нет мгновенного результата + СКРИНШОТ, если индикатор принял значение «1»</p> <p>Заполняется при И95=1</p> <p>Непосредственный результат после подачи возможен для информационных услуг, конечным результатом для которых является предоставление информации.</p> <p>Необходимо выслать файл или скриншот под названием «190_№ услуги».</p> <p>При внесении уведомлений следует вернуться к заполнению данного индикатора: если уведомление о результате услуги с необходимыми сведениями поступило в ЛК в течение 5 минут с момента подачи заявления, И190 принимает значение «1». Данная ситуация характерна для федеральных информационных услуг (услуг, результат предоставления которых – информация) и региональных «Прием заявок (запись) на прием к врачу», «Предоставление информации о предварительных результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования». В случае направления по данным услугам уведомления о результате в срок, превышающий 5 минут, но поступивший в течение суток, необходимо обратиться к модератору.</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		!!! Если И190=1, то И189=1, требуется оценка И 257, И511, И512.
201	Номер, присвоенный поданному заявлению	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И95=1</p> <p>Укажите уникальный номер, присвоенный заявлению.</p>
616	Оплата в личном кабинете заявителя	<p>1 – в личном кабинете заявителя реализована возможность оплаты 0 – возможность оплаты в личном кабинете заявителя отсутствует X – при И150=X: услуга предоставляется ТОЛЬКО для ЮЛ и(или) ИП (актуально только для федеральных услуг) / услуга является бесплатной</p> <p>Возможность оплаты в личном кабинете отображается сразу после подачи заявления либо после проверки заявления ведомством.</p>
617	Работоспособность оплаты в личном кабинете заявителя	<p>1 – форма оплаты отображается корректно 0 – форма оплаты не отображается либо отображается некорректно</p> <p>Заполняется при И616 = 1</p>
106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	<p>1 - уведомление о принятии к рассмотрению / отказе в приеме документов получено в личном кабинете 0 - уведомление отсутствует</p> <p>Заполняется при И95=1</p> <p>Данное уведомление сигнализирует о том, что заявление, поданное экспертом, принято ведомством. Уведомления типа «Отправлено» не считаются уведомлением о принятии: они сигнализируют о том, что заявление было отправлено с портала, но не о том, что ведомство его получило и взяло в работу.</p> <p>Также возможно получение отказа в приеме документов: в данном случае предоставление услуги не начинается: И119, И133 принимают значение «1», И510 принимает значение «X».</p> <p>!!! Расплывчатую формулировку «Отказ» без объяснения причин и без уведомления о принятии заявления в прошлом следует считать уведомлением о результате рассмотрения заявления (И119), И106 в данном случае принимает значение «0».</p>
207	Текст уведомления о принятии заявления к рассмотрению	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И106=1</p> <p>Вставьте текст (на ЕПГУ это поле «Комментарий») полученного уведомления о принятии заявления к рассмотрению. В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.</p>
108	Дата получения уведомления о принятии заявления к рассмотрению	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И106=1</p> <p>Вставьте дату принятия заявления.</p>
110	Статус в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И106=1</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		Укажите статус по принятому заявлению («Принято», «Не принято» и т.п.). В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.
518	Причины отказа в принятии документов в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	<p>1 - в случае невозможности принятия документов текст уведомления содержит указание на причины отказа 0 - данная информация отсутствует X - отказ не был получен</p> <p>Заполняется при И106=1</p>
509	Сведения о начале процедуры предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	<p>1 - в уведомлении присутствует прямое указание на то, что процедура предоставления услуги началась 0 - данная информация отсутствует X – был получен отказ в приеме документов</p> <p>Заполняется при И106=1</p> <p>Упоминание ответственного лица - «1» (пример: «назначен ответственный исполнитель Иванов И. И.»).</p> <p>Упоминание о начале предоставления услуги в явном виде - «1» (пример: «заявление принято, предоставление услуги началось»).</p> <p>Интересует информация, размещенная в статусе и/или самом тексте уведомления.</p>
111	Сведения о дате окончания предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	<p>1 - текст уведомления содержит сведения о нормативных сроках рассмотрения заявления 0 - данная информация отсутствует X – был получен отказ в приеме документов</p> <p>Заполняется при И106=1</p>
119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	<p>1 - уведомление получено в течение 30 рабочих дней 0 - уведомление не получено, либо получено позднее</p> <p>Заполняется при И95=1</p> <p>Уведомление о результате рассмотрения заявления содержит в себе вердикт по поданному заявлению: отказ, приглашение в ведомство для подачи документов и т.п.</p> <p>Так как в рамках мониторинга подаем тестовые заявления, в большинстве случаев приходит уведомление со статусом «Отказ».</p> <p>Необходимо отличать уведомление о результате рассмотрения от уведомления о результате. Результат рассмотрения не предполагает сам результат, такое уведомление содержит вердикт по поданному заявлению. Результат подразумевает наличие сведений или файла.</p>
206	Текст уведомления о результате рассмотрения заявления	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И119=1</p> <p>Вставьте текст (на ЕПГУ это поле «Комментарий») полученного уведомления о результате рассмотрения заявления.</p> <p>В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.</p>
120	Дата получения уведомления о результате рассмотрения заявления	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И119=1</p> <p>Вставьте дату получения уведомления о результате рассмотрения заявления</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
316	Статус в уведомлении о результате рассмотрения заявления	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И119=1</p> <p>Укажите статус («В работе», «Отказ» и т.п.). В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.</p>
133	Причины отказа в предоставлении услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления	<p>1 - в случае невозможности предоставления услуги текст уведомления содержит указание на причины отказа 0 - данная информация отсутствует X - отказ не был получен</p> <p>Заполняется при И119=1</p>
510	Сведения о возможности получить результат услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления	<p>1 - уведомление о результате рассмотрения заявления содержит прямое указание на то, что по данному заявлению принято положительное решение о предоставлении услуги и возможности получения результата 0 - данная информация отсутствует X - был получен отказ в предоставлении услуги</p> <p>«0» в данном индикаторе позволяет выявить случаи направления уведомлений со статусом/комментарием типа «Заявление рассмотрено» без каких-либо дополнительных сведений. Формально такое уведомление является уведомлением о результате рассмотрения, но фактически не содержательно. Заполняется при И119=1</p>
204	Уведомление о результате в личном кабинете	<p>1- копия документа выслана/сведения предоставлены в электронном виде вместе с уведомлением 0 - уведомление отсутствует</p> <p>Заполняется при И95=1</p> <p>Необходимо отличать уведомление о результате рассмотрения от уведомления о результате. Результат рассмотрения не предполагает сам результат, такое уведомление содержит вердикт по поданному заявлению. Результат подразумевает наличие сведений или файла.</p> <p>Следует также различать положительный результат и отрицательный результат. Например, в услуге по получению выписки из реестра результатом является информация. Однако, если информацию по предоставленным нами данным найти не удалось и об этом сообщается в уведомлении, это тоже результат. Результатом услуги «Запись на прием к врачу» является собственно запись на прием к врачу. Однако, если номер полиса ОМС, предоставленный нами, отсутствует в базе региона и об этом сообщается в уведомлении - это тоже результат.</p> <p>Аналогичная ситуация с услугой по получению информации о результатах ЕГЭ. Если поступило уведомление с текстом «Данный ученик не найден в базе данных», «По запросу сведений не найдено» и т. п., засчитываем как результат.</p> <p>Неопределенные статусы «Исполнено» без иной информации – тоже уведомление о результате, но некорректное (И512=0).</p> <p>!!! Требуется оценка И205, И318, И320, И257, И511, И512,И189.</p>
205	Текст уведомления о результате	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И204=1</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		Вставьте текст (на ЕПГУ это поле «Комментарий») полученного уведомления о результате. В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.
318	Дата получения уведомления о результате	Текстовый индикатор Заполняется при И204=1 Вставьте дату получения уведомления о результате
320	Статус в уведомлении о результате	Текстовый индикатор Заполняется при И204=1 Укажите статус («Исполнено» и т.п.). В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.
257	Формат предоставления результата (приложенный файл / текст в личном кабинете)	Текстовый индикатор Укажите формат, в котором был представлен результат. Необходимо выслать файл или скриншот под названием «257_№ услуги». Заполняется при И204=1 / И190=1
511	Результат услуги подписан ЭП	1 - результат получения услуги подписан с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи 0 - результат не подписан электронной подписью Признание данного индикатора реализованным требует проведения экспертизы (необходимо обратиться к модератору). Заполняется при И204=1 / И190=1
512	Адекватность результата предоставления услуги	1 - уведомление о результате предоставления услуги содержит файл (сведения) со всей необходимой корректной информацией, именно по данной услуге; не возникает проблем с открытием файла, файл не пустой 0 - файл (сведения) не содержит всю необходимую информацию; информация некорректна; проблемы с открытием файла; Заполняется при И204=1 / И190=1
189	Результат представлен в электронной форме, нет необходимости получать результат в бумажной форме	1 - результат услуги получен в электронном виде, у заявителя отсутствует необходимость личного посещения для получения результата услуги 0 - результат услуги не был получен
513	Кнопка оценки услуги	1 - есть кнопка оценки услуги (ее аналог) на странице услуги или в личном кабинете 0 - нет кнопки оценки услуги (ее аналога) Кнопка должна относиться именно к исследуемой услуге. Возможность оценки может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги.

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
514	Кнопка обжалования	<p>1 - есть кнопка отправки жалобы (или ее аналог) на странице услуги или в личном кабинете 0 - нет кнопки отправки жалобы (или ее аналога)</p> <p>Кнопка должна относиться именно к исследуемой услуге.</p> <p>Кнопка может направлять на РПГУ или на федеральную государственную систему досудебного обжалования. ФГИС ДО и ЕПГУ имеют одинаковый интерфейс.</p> <p>Возможность направить жалобу может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги.</p> <p>Относительно приоритетных региональных услуг:</p> <p>Эксперт направляет жалобу по любой услуге субъекта РФ (кроме услуг ЗАГС). Примерный текст жалобы: «Благодарю вас за возможность выразить свое мнение о качестве предоставления услуги. Если у меня в дальнейшем возникнут жалобы на действия/бездействия органа власти, то в какой срок такая жалоба будет вами рассмотрена?»</p> <p>Если в течение 30 календарных дней ответ на жалобу не поступит, то индикатор принимает значение «0» по всему субъекту РФ.</p>

Порядок оценки качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму

Общие правила заполнения протокола исследования электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики

1. Оценка региональных услуг на ЕПГУ должна проводиться:
в случае, если уровень предоставления – РОИВ (столбец «РОИВ/ОМСУ»): под местоположением, соответствующим региону, в котором предоставляется услуга (столбец «Регион»);
в случае, если уровень предоставления – ОМСУ (столбец «РОИВ/ОМСУ»): под местоположением, соответствующим ОМСУ (например, «Администрация муниципального образования город-курорт Сочи» подразумевает необходимость выбора местоположения «Сочи»); если кнопка «Получить услугу» не появляется под местоположением, соответствующим ОМСУ, следует попытаться сменить местоположение в соответствии со столбцом «Регион».
2. Оценка должна проводиться строго после авторизации на портале (в ряде случаев без авторизации кнопки на странице услуги могут отсутствовать).
3. Если в ходе оценки было выявлено, что интерфейс подачи заявления отсутствует, то данная услуга исключается из мониторинга.
4. Номера телефонов, адреса электронных почт, в отношении которых имеются основания предполагать либо явным образом усматривается взаимосвязь с сотрудниками ведомств (конфликт интересов), ответственных за предоставление услуги, необходимо выделить цветом.
5. Ожидание ответа от заявителей по электронной почте составляет 14 календарных дней.
6. В случае, если заявитель прислал заполненную анкету с другой электронной почты, ответы не засчитываются.
7. Заявителям, контактные данные которых, содержат только адрес электронной почты, вне зависимости от наименования услуги и региона обращения, рассылается стандартная анкета заявителя:

1.	В каком регионе (области, крае, республике) РФ вы получали услугу?	
2.	Удалось ли вам подать заявление в электронной форме? (да/нет) (Если нет, то заполняется только 2.1.)	
2.1.	В чем заключалась проблема?	
3.	Сколько раз в итоге вам пришлось лично посетить государственное учреждение для получения услуги (указать количество посещений за все время оказания данной услуги)	
4.	Если вам пришлось лично посещать государственное учреждение для получения услуги, доносили ли вы какие-нибудь документы или подали все документы через портал Госуслуг? (да/нет)	
5.	Соблюдались ли сроки предоставления услуги? (да/нет)	
6.	В следующий раз, когда вы будете получать государственную услугу, вы скорее сделаете это через портал или традиционным способом – лично? (портал/лично)	

Анкета «Лучших практик»

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
Л1	Практика является услугой	1 – полученная от региона лучшая практика является услугой 0 – не является услугой/отсутствует возможность подачи запроса в электронной форме, мониторинг дальше не проводится
Л2	Количество заявителей	1 – количество контактных данных заявителей по каждой услуге составляет 30 и более 0 – представлено меньше 30 контактных данных заявителей
Л3	Соблюдение срока предоставления данных	1 – контактные данные заявителей были представлены в установленный срок 0 – контактные данные заявителей были представлены позднее
Л4	Обращение за получением услуги заявителем	1 – заявитель подтвердил обращение за получением данной услуги 0 – заявитель не подтвердил обращение за получением данной услуги, мониторинг дальше не проводится
Л5	Возможность получения услуги в электронной форме	1 – заявителю удалось получить услугу в электронной форме 0 – заявителю не удалось получить услугу в электронной форме
Л6	Количество посещений ведомства	Указывается точное количество посещений ведомства заявителем для получения услуги
Л7	Дополнительные документы	1 – отсутствие необходимости доноса документов 0 – заявителю необходимо было донести документы, для получения услуги
Л8	Соблюдение нормативных сроков предоставления услуги	1 – нормативные сроки предоставления услуги соблюдены 0 – нормативные сроки нарушены
Л9	Удовлетворённость заявителя получением услуги	1 – при последующих обращениях заявитель выберет подачу заявления через портал 0 – традиционный способ - лично

Приложение 3. Особенности регулирования отдельных приоритетных региональных услуг, а также критерии отграничения их от схожих региональных услуг, не являющихся приоритетными

Приоритетная услуга №6 «Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте»

В соответствии с пунктом 24 части 2 статьи 26.3 Федерального закона от 06.10.1999 № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации", к полномочиям органов государственной власти субъекта Российской Федерации по предметам совместного ведения, осуществляемым данными органами самостоятельно за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации (за исключением субвенций из федерального бюджета), относится решение вопросов социальной поддержки и социального обслуживания отдельных категорий граждан, в том числе за счет предоставления субвенций местным бюджетам для выплаты пособий на оплату проезда на общественном транспорте, иных социальных пособий.

Таким образом, пособия на оплату проезда на общественном транспорте законодательно отнесены к категории социальных пособий.

Согласно статье 1 Федерального закона от 17.07.1999 № 178-ФЗ "О государственной социальной помощи", социальное пособие является безвозмездным предоставлением гражданам определенной денежной суммы за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

Выводы для целей проведения мониторинга:

1) Государственная или муниципальная услуга по назначению и выплате пособия на оплату проезда на общественном транспорте означает предоставление гражданам исключительно денежной суммы в целях обеспечения оплаты ими проезда на общественном транспорте. На это особо указывает требование именно выплаты пособия, которое не предусматривает натуральную форму выражения.

2) Иные способы обеспечения льготного (бесплатного или с частичной оплатой) проезда на общественном транспорте (как то: выдача справки, подтверждающей право на бесплатный проезд; предоставление единого социального проездного билета; предоставление социальных талонов; выдача электронной транспортной карты; выдача уведомления о праве на льготный (бесплатный) проезд; иные виды социальной поддержки, предоставляемые в натуральной форме) не могут быть признаны удовлетворяющими требованиям услуги по назначению и выплате пособия на оплату проезда на общественном транспорте, а именно предоставлению гражданам определенной денежной суммы.

Следует также отметить, что положения действующего законодательства не определяют понятие "общественный транспорт". А близкое по смыслу понятие "транспорт общего пользования", закрепленное в статье 789 Гражданского кодекса Российской Федерации, уже анализируемого понятия, поскольку не содержит всех признаков, имеющих у общественного транспорта.

Обыкновенно под общественным транспортом понимается пассажирский транспорт, доступный и востребованный к использованию широкой публикой, предназначенный для перевозки достаточно большого количества пассажиров одновременно, курсирующий по определенным маршрутам (в соответствии с расписанием или реагируя на спрос), и услуги которого предоставляются за определенную плату.

Перечень видов общественного транспорта также нормативно не установлен. С учетом необходимости соблюдения одновременно всех вышеуказанных признаков к общественному транспорту не относят школьные и служебные автобусы, внутренний транспорт крупных предприятий и организаций, воинские эшелоны (недоступны широкой публике); такси и иные экипажи, формально идентичные такси (отсутствие установленного маршрута и расписания движения); транспорт, оказывающий услуги по перевозке груза.

Регулярность использования общественного транспорта отдельным гражданином не является квалифицирующим признаком для соответствия приоритетной услуге № 6. Поэтому проезд гражданина к месту оказания лечебно-консультативной помощи или к месту отдыха и обратно, если гражданину предоставляется возможность добираться до места на транспорте, который относится к общественному, является использованием общественного транспорта.

Приоритетная услуга №8 «Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам»

Согласно части 1 статьи 6 Федерального закона от 24.10.1997 № 134-ФЗ "О прожиточном минимуме в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 134-ФЗ), малоимущими гражданами, имеющими право на получение социальной поддержки, признается семья (одиноко проживающий гражданин), среднедушевой доход которой (доход которого) ниже величины прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте Российской Федерации.

Статья 1 Федерального закона № 134-ФЗ выделяет пенсионеров в качестве одной из основных социально-демографических групп населения, для каждой из которых устанавливается величина прожиточного минимума в целом по Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации. В отношении пенсионеров – в целях установления федеральной и региональной социальной доплаты к пенсии (части 3, 4 статьи 4 Федерального закона № 134-ФЗ).

Отношения, связанные с социальными доплатами к пенсии, урегулированы Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (далее – Федеральный закон № 178-ФЗ). Согласно части 1 статьи 12.1 указанного закона, общая сумма материального обеспечения неработающего пенсионера, подлежащего обязательному пенсионному страхованию в соответствии с Федеральным законом «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», не может быть меньше величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в субъекте Российской Федерации.

В случае, если общая сумма материального обеспечения неработающего пенсионера не достигает величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в субъекте Российской Федерации по месту его жительства или по месту его пребывания, такому пенсионеру устанавливается федеральная социальная доплата или региональная социальная доплата к пенсии.

В соответствии с частью 4 статьи 12.1 Федерального закона № 178-ФЗ, федеральная социальная доплата к пенсии устанавливается пенсионеру территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации в случае, если общая сумма его материального обеспечения, определенная в соответствии с частями 2 и 3 настоящей статьи, не достигает величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в соответствии с пунктом 4 статьи 4 Федерального закона "О прожиточном минимуме в Российской Федерации" в субъекте Российской Федерации по месту его жительства или месту его пребывания, не превышающей величину прожиточного минимума пенсионера в целом по Российской Федерации. Федеральная социальная доплата к пенсии устанавливается в таком размере, чтобы указанная общая сумма его материального обеспечения с учетом данной доплаты достигла величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в субъекте Российской Федерации.

Таким образом, условиями для установления федеральной социальной доплаты к пенсии являются:

- недостижение общей суммы материального обеспечения неработающего пенсионера величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в субъекте Российской Федерации;
- величина прожиточного минимума пенсионера, установленная в субъекте Российской Федерации, не превышает величину прожиточного минимума пенсионера в целом по Российской Федерации.

Федеральная социальная доплата к пенсии устанавливается пенсионеру территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, следовательно, государственная услуга по установлению федеральной социальной доплаты к пенсии относится к федеральным услугам.

В соответствии с частью 5 статьи 12.1 Федерального закона № 178-ФЗ, региональная социальная доплата к пенсии устанавливается пенсионеру уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в случае, если общая сумма его материального обеспечения, определенная в соответствии с частями 2 и 3 настоящей статьи, не достигает величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в соответствии с пунктом 4 статьи 4 Федерального закона "О прожиточном минимуме в Российской Федерации" в субъекте Российской Федерации по месту его жительства или по месту его пребывания, превышающей величину прожиточного минимума пенсионера в целом по Российской Федерации. Региональная социальная доплата к пенсии устанавливается в таком размере, чтобы указанная общая сумма его материального обеспечения с учетом данной доплаты достигла величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в данном субъекте Российской Федерации.

Таким образом, условиями для установления региональной социальной доплаты к пенсии являются:

- недостижение общей суммы материального обеспечения неработающего пенсионера величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в субъекте Российской Федерации;
- величина прожиточного минимума пенсионера, установленная в субъекте Российской Федерации, превышает величину прожиточного минимума пенсионера в целом по Российской Федерации.

Региональная социальная доплата к пенсии устанавливается пенсионеру уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, следовательно, государственная услуга по установлению региональной социальной доплаты к пенсии является региональной услугой.

Выводы для целей проведения мониторинга:

1) Недостижение общей суммы материального обеспечения неработающего пенсионера величины прожиточного минимума пенсионера, установленного в субъекте Российской Федерации, позволяет отнести такого пенсионера к категории малоимущих граждан.

2) Установление исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации региональной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам допустимо рассматривать как один из видов социального пособия (то есть безвозмездного предоставления гражданам определенной денежной суммы за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации), предоставляемого малоимущим гражданам, что соответствует приоритетной услуге № 8.

3) В целях исключения оснований для обязательного предоставления в субъекте Российской Федерации государственной услуги по установлению региональной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам субъекту Российской Федерации надлежит представить нормативный

правовой акт, которым устанавливается величина прожиточного минимума пенсионера в данном субъекте Российской Федерации на соответствующий финансовый год (период), не превышающая величину прожиточного минимума пенсионера в целом по Российской Федерации.

Правовой статус гражданина в статическом и динамическом состоянии (применительно, в частности, к приоритетной услуге № 8)

Признание за гражданином определенного правового статуса означает закрепление за ним фактического объема прав, свобод и ответственности, но не их непосредственную реализацию.

Применительно к отношениям, связанным с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг, признание за гражданином того или иного статуса (малоимущего, неработающего пенсионера, проч.) означает потенциальную возможность реализации права на получение определенной государственной (муниципальной) услуги, но не собственно предоставление соответствующей услуги, если только результатом государственной услуги не является признание самого статуса гражданина (как в случае с постановкой граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях – приоритетная услуга № 4).

Указанное различие правового статуса гражданина в статическом и динамическом состоянии закрепляется законодательно, при этом наличие определенного статуса может служить обязательным условием для предоставления государственной или муниципальной услуги, а ее отсутствие – законным основанием для отказа в приеме документов или отказа в предоставлении услуги.

Очевидно, что различаются также правовые основания и формы реализации, а зачастую и состав участников при признании статуса гражданина и реализации его прав, вытекающих из такого статуса.

Так, федеральное законодательство содержит основания для признания гражданина (семьи) малоимущим, что предоставляет такому гражданину право на получение социальной поддержки, а также правовые и организационные основы оказания государственной социальной помощи малоимущим гражданам. В то же время условия и порядок предоставления социальной поддержки малоимущим гражданам устанавливаются в соответствии с законодательством субъектов Российской Федерации.

Аналогичным образом, Жилищный кодекс РФ закрепляет правовые основы для предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Однако размеры региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемой для расчета субсидий, стоимости жилищно-коммунальных услуг и максимально допустимой доли расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи устанавливаются субъектом Российской Федерации.

Выводы для целей проведения мониторинга:

1) государственная или муниципальная услуга, результатом которой является признание семьи или одиноко проживающего гражданина малоимущими в целях получения государственной социальной помощи и (или) мер социальной поддержки, но не собственно осуществление указанной помощи (мер поддержки), не может быть признана удовлетворяющей требованиям приоритетной услуги по предоставлению социальных пособий малоимущим гражданам, предусматривающей безвозмездное предоставление малоимущим гражданам определенной денежной суммы.

Приоритетная услуга № 11 «Зачисление детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения»

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ) к полномочиям органов государственной власти субъектов

Российской Федерации в сфере образования относится организация предоставления общего образования в государственных образовательных организациях субъектов Российской Федерации (пункт 4 части 1 статьи 8 Закона); к полномочиям органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов по решению вопросов местного значения в сфере образования относится организация предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных организациях (пункт 1 части 1 статьи 9 Закона).

Согласно части 8 статьи 55 Федерального закона № 273-ФЗ, порядок приема на обучение по основным общеобразовательным программам (в том числе порядок приема иностранных граждан и лиц без гражданства) устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования.

Во исполнение указанной нормы приказом Минобрнауки России от 22.01.2014 № 32 утвержден Порядок приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования (далее – Порядок приема), который использует понятие "зачисление" применительно к процедуре приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на обучение в организации, осуществляющие образовательную деятельность – для приема в первый класс и для получения среднего общего образования.

Согласно пункта 7 Порядка приема, органы местного самоуправления муниципального района, городского округа (в городах федерального значения – орган, определенный законами этих субъектов Российской Федерации) издают акт о закреплении образовательных организаций за конкретными территориями муниципального района, городского округа не позднее 1 февраля текущего года.

В соответствии с пунктом 14 Порядка приема, прием заявлений в первый класс образовательной организации для граждан, проживающих на закрепленной территории, начинается не позднее 1 февраля и завершается не позднее 30 июня текущего года; для детей, не проживающих на закрепленной территории, прием заявлений в первый класс начинается с 1 июля текущего года до момента заполнения свободных мест, но не позднее 5 сентября текущего года.

Таким образом, при приеме в первый класс образовательной организации установлен определенный срок для приема заявлений о предоставлении услуги ("сезонность"), начало течения которого не может предшествовать изданию акта о закреплении образовательных организаций за конкретными территориями муниципального района, городского округа, но не позднее 1 февраля текущего года (года зачисления в образовательную организацию), а окончание – не может быть позднее 5 сентября текущего года.

В отношении приема в образовательную организацию для получения среднего общего образования Порядок приема не устанавливает подобных ограничений по срокам приема заявления.

Также, согласно пункту 15 части 1 статьи 34 Федерального закона № 273-ФЗ, обучающимся предоставляются академические права на перевод в другую образовательную организацию, реализующую образовательную программу соответствующего уровня, в порядке, предусмотренном – в случае получения общего образования – федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования.

Во исполнение указанной нормы приказом Минобрнауки России от 12.03.2014 № 177 утверждены Порядок и условия осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие

образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности (далее – Порядок перевода), которые также используют понятие "зачисление" применительно к процедуре приема обучающегося в порядке перевода в образовательную организацию.

В соответствии с пунктом 4 Порядка перевода, перевод обучающихся не зависит от периода (времени) учебного года, поэтому подача заявления (запроса) о предоставлении услуги по зачислению обучающегося в принимающую организацию в порядке перевода может осуществляться круглогодично.

Выводы для целей проведения мониторинга:

1) В рамках приоритетной услуги по зачислению детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения может осуществляться прием граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на обучение в первый класс и для получения среднего общего образования, а также зачисление в образовательную организацию в порядке перевода.

2) Услуга по зачислению детей в образовательные учреждения, наименование которой в субъекте РФ сформулировано в общем виде (без явного указания на прием/зачисление ребенка в первый класс), не может иметь "сезонности" и должна предоставляться круглогодично.

3) При предоставлении услуги по приему на обучение в первый класс заявителю должна быть обеспечена вне зависимости от периода (времени) учебного года возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке и сроках предоставления услуги (доступность страницы услуги), а также возможность формирования запроса о предоставлении услуги (кнопка "Получить услугу"), а в период с 1 февраля по 5 сентября – предоставление услуги в полном объеме.

Приоритетная услуга № 16 «Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака»

Приоритетная услуга № 17 «Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения»

Порядок предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации, установлен административным регламентом, утвержденным приказом Минюста России от 28.12.2018 № 307 (далее – административный регламент ЗАГС).

В соответствии с указанным административным регламентом, органы записи актов гражданского состояния, образованные органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления предоставляют, в частности, государственную услугу по государственной регистрации рождения (приоритетная услуга № 17), государственную услугу по государственной регистрации расторжения брака (приоритетная услуга № 16).

Для государственной регистрации актов гражданского состояния и совершения иных юридически значимых действий заявителям надлежит представить ряд документов согласно перечня, включая документы, являющиеся основанием для государственной регистрации акта гражданского состояния и совершения иного юридически значимого действия, а также иные документы, указанные в соответствующих пунктах административного регламента ЗАГС.

Так, в отношении приоритетной услуги № 17 пункт 27 административного регламента ЗАГС, содержащий перечень документов для государственной регистрации рождения, устанавливает обязанность заявителя представить один из шести документов, являющихся основанием для государственной регистрации рождения, а также один из документов, являющихся основанием для внесения сведений об отце в запись акта о рождении ребенка. Кроме того, документы,

предусмотренные подпунктами 3-5 пункта 27, являются обязательными для представления заявителями при получении следующих «подуслуг»:

- государственной регистрации рождения ребенка по заявлению супругов, давших согласие на имплантацию эмбриона другой женщине в целях его вынашивания;
- государственной регистрации рождения найденного (подкинутого) ребенка;
- государственной регистрации рождения ребенка, оставленного матерью, не предъявившей документа, удостоверяющего ее личность, в медицинской организации, в которой происходили роды или в которую мать обратилась после родов.

Аналогичным образом, в отношении приоритетной услуги № 16 пункт 29 административного регламента ЗАГС, содержащий перечень документов для государственной регистрации расторжения брака, устанавливает обязанность заявителя представить один из трех документов, являющихся основанием для государственной регистрации расторжения брака. А документы, предусмотренные подпунктами 2-4 пункта 29, являются обязательными для представления заявителями при получении не всех, а одной или двух «подуслуг» государственной услуги по регистрации расторжения брака.

Следует отметить, что Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р (далее – Концепция), которая содержит перечень приоритетных услуг (Приложение № 2), принимаемых в мониторинг, в качестве одного из основных направлений деятельности по развитию механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде определяет оптимизацию процедур предоставления услуг, одним из мероприятий которой является оптимизация предоставления услуг.

Мероприятия по оптимизации предоставления приоритетных услуг предусматривают, что каждая услуга подлежит декомпозиции, в том числе по типам заявителей, для которых порядок предоставления услуг имеет свои особенности.

Во исполнение требований по оптимизации предоставления приоритетных услуг вышеуказанные услуги по государственной регистрации рождения и государственной регистрации расторжения брака подлежат декомпозиции, результатом которой станет выделение отдельных «подуслуг» в зависимости от подходящего случая (жизненной ситуации) для той или иной категории заявителей: подачи индивидуального или совместного заявления, правовых оснований для государственной регистрации акта гражданского состояния, намерения вносить сведения об отце в запись акта о рождении ребенка и некоторых других обстоятельств.

В отношении выделенных таким образом «подуслуг» будут отличаться:

- перечни документов, необходимых для предоставления государственной услуги (при государственной регистрации рождения и государственной регистрации расторжения брака);
- размер государственной пошлины (при государственной регистрации расторжения брака);
- срок предоставления услуги (при государственной регистрации расторжения брака).

Произведенная работа будет направлена на достижение целевой модели Концепции, предусматривающей удобство и понятность интерфейсов, реализующих взаимодействие с органами (организациями), предоставляющими услуги, включая использование Единого портала. При выборе подходящего случая заявителю откроется страница той «подуслуги», которая соответствует его жизненной ситуации – с ограниченным перечнем документов, необходимых для предоставления такой «подуслуги», однозначными сроками ее предоставления, размером государственной пошлины и другими элементами, составляющими стандарт предоставления государственных услуг.

В случае представления на Едином портале, региональном портале или официальном сайте сведений о государственной услуге в общем виде, без осуществления декомпозиции, интуитивно понятный интерфейс услуги должен позволять заявителю отграничить состав сведений, соответствующей его жизненной ситуации, от всех иных сведений, предусмотренных административным регламентом.

Так, в отношении документов, являющихся основанием для государственной регистрации рождения или для государственной регистрации расторжения брака, заявитель должен понимать обязательность представления любого, но только одного из документов-оснований в зависимости от необходимой конкретно ему «подуслуги», а не всех в совокупности. В случае, если функционал информационной системы не позволяет явным образом отобразить указанную альтернативность при перечислении необходимых документов, в поля "Комментарий" к таким документам следует внести соответствующие формулировки, вытекающие из административного регламента ЗАГС (например, "один из документов, являющихся основанием для государственной регистрации рождения/расторжения брака", или аналогичные им).

Альтернативность представления документов относится также к документам, являющимся основанием для внесения сведений об отце в запись акта о рождении ребенка. При этом следует учесть, что указанные документы являются обязательными при подаче совместного заявления или намерения внести соответствующие сведения об отце при подаче заявления матерью, не состоящей в браке. Однако в случае, если родители ребенка не состоят в браке между собой, согласно части 3 статьи 17 Федерального закона от 15.11.1997 № 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния", по желанию матери сведения об отце ребенка в запись акта о рождении ребенка могут не вноситься.

При указании необходимых документов, предусмотренных подпунктами 3-5 пункта 27, подпунктами 2-4 пункта 29 административного регламента ЗАГС, в поля "Комментарий" к этим документам следует внести указание на обязательность их представления заявителями для получения конкретных «подуслуг» соответствующей государственной услуги, что в полной мере согласуется с положениями административного регламента ЗАГС.

Приложение 4. Заключение о необходимости предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами

Согласно пункту 1 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

Федеральным законом определено, что административный регламент является нормативным правовым актом, устанавливающим порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

В отношении государственных и муниципальных услуг, предоставлявшихся на момент принятия Федерального закона, был установлен срок для разработки и принятия административных регламентов – в течение двух лет со дня вступления Федерального закона в силу (то есть до 30.07.2012), а также для приведения в соответствие с положениями Федерального закона уже принятых административных регламентов – не позднее 01.07.2012.

Иной отлагательный срок для разработки и принятия административных регламентов Федеральным законом не установлен.

Таким образом, начиная с 31.07.2012 все существовавшие на тот момент государственные и муниципальные услуги должны предоставляться в соответствии с административными регламентами.

В отношении государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также органами местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами, предоставление которых началось после указанного срока, нормативными правовыми актами, принятыми в соответствии с Федеральным законом, установлен следующий порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления услуг.

Пунктом 7(1) Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373, установлено, что административный регламент предоставления государственной услуги разрабатывается, как правило, после включения соответствующей государственной услуги в перечень государственных услуг и государственных функций по осуществлению государственного контроля (надзора).

В соответствии с пунктами 8, 9 Порядка ведения перечня государственных услуг и государственных функций по осуществлению государственного контроля (надзора), утв. приказом Минэкономразвития России от 29.12.2018 № 753, орган, предоставляющий государственную услугу, направляет предложения по актуализации Перечня в структурное подразделение центрального аппарата Минэкономразвития России в течение 30 дней со дня вступления в силу нормативного правового акта, устанавливающего или упраздняющего полномочие по предоставлению государственной услуги и (или) осуществлению государственной функции, а также изменяющего указанное полномочие, предоставляя совместно с предложением в том числе сведения о наименовании административного регламента предоставления государственной услуги с указанием стадии, предполагаемого срока его разработки и утверждения.

Вместе с тем последующее внесение сведений в Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций), и как следствие, публикация сведений об услуге на Едином

портале осуществляется не ранее, чем будет разработан и утвержден административный регламент предоставления услуги.

Согласно пункта 7 Положения о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", утв. постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 № 861, формирование сведений об услугах (функциях) и представление их для размещения в федеральном реестре осуществляют уполномоченные органы на основании утвержденных административных регламентов предоставления услуг и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Выводы для целей проведения мониторинга:

1) Государственные и муниципальные услуги без какого-либо изъятия должны предоставляться в соответствии с административными регламентами, устанавливающими порядок и стандарт их предоставления.

2) В процессе проведения мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму удостоверяется наличие административного регламента предоставления государственной или муниципальной услуги, на соответствие с положениями которого проводится проверка сведений об услуге, размещенных на Едином портале, региональном портале.

3) Иные правовые акты, регулирующие отношения, связанные с предоставлением государственной или муниципальной услуги (временный порядок, положение, правила и т.д.), в том числе устанавливающие отдельные элементы порядка ее предоставления, не будучи административным регламентом, не могут быть признаны удовлетворяющими требованиям Федерального закона.

Отсутствие административного регламента, устанавливающего порядок и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги, несет риски непрозрачности и неопределенности процедуры предоставления услуги, в том числе в части отсутствия у заявителя сведений о наименовании органа, предоставляющего услугу, результате предоставления услуги, сроке предоставления услуги, исчерпывающем перечне документов, необходимых для предоставления услуги, основаниях для отказа в приеме документов либо в предоставлении услуги, размере платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, составе, последовательности и сроках выполнения административных процедур.