



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННУЮ ФОРМУ

Начальник отдела Департамента государственного
управления Минэкономразвития России

С.Э. Юревич

ДОРАБОТКА МЕТОДИКИ



НАПРАВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА



1. Оценка полноты и достоверности сведений об услугах
2. Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме
3. Оценка работоспособности электронных сервисов
4. Анализ услуг на предмет соответствия требованиям ПП РФ №236
5. Оценка доступности органов власти по телефонным каналам

Среднее
по полноте
в 2019 году
93%

ОЦЕНКА ПОЛНОТЫ СВЕДЕНИЙ ОБ УСЛУГАХ

Минфин России	100 %
Росаккредитация	100 %
Роспотребнадзор	100 %
Роспечать	100 %
Росстат	100 %
Росфинмониторинг	100 %
ФССП России	100 %
Роскомнадзор	98 %
МЧС России	98 %
Минсельхоз России	98 %
Ростуризм	98 %
Государственная корпорация по космической деятельности «Роскосмос»	98 %

ОЦЕНКА ДОСТОВЕРНОСТИ СВЕДЕНИЙ ОБ УСЛУГАХ

Минфин России	100 %
Росстат	100 %
Роспечать	81 %
Росфинмониторинг	80 %
Росгвардия	80 %
Росжелдор	77 %
Фонд социального страхования Российской Федерации	77 %
Росалкогольрегулирование	75 %
Минюст России	72 %
Ростехнадзор	72 %
Минпромторг России	71 %
Пенсионный фонд Российской Федерации	71 %

Среднее
по достоверности
в 2019 году
62%

ДИНАМИКА ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПОЛНОТЫ СВЕДЕНИЙ ОБ УСЛУГАХ

№	Наименование индикатора	2018 год	2019 год	Динамика
4	Наименование органа власти, предоставляющего услугу	100%	100%	0%
13	Категории получателей услуги	100%	100%	0%
10	Результат предоставления услуги	100%	100%	0%
263	Наименование услуги	99%	100%	1%
19	Размер оплаты	81%	100%	19%
14	Срок предоставления услуги	96%	99%	3%
17	Основания для отказа в предоставлении услуги	100%	96%	-4%
262	Сведения о платности/бесплатности услуги	89%	93%	4%

ОЦЕНКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ ИНТЕРФЕЙСА ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ *



Исследовано услуг

2018 год

575

2019 год

580



Услуг с кнопкой
«Получить услугу»

336 / 387

87%

340 / 397

86%



Услуг с работающей кнопкой
«Получить услугу»

274 / 387

71%

281 / 397

71%



Услуг, по которым удалось
подать заявление

232 / 387

60%

262 / 397

66%



Услуг, по которым получено
уведомление о результате
рассмотрения заявления

147 / 365

40%

156 / 376

41%

* Результаты скорректированы
с учетом сводной матрицы составов действий

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

ИССЛЕДОВАНО

580 УСЛУГ
НА **ЕПГУ**

* Результаты скорректированы
с учетом сводной матрицы
составов действий

Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	306 / 580	53%
Запись на прием	32 / 200	16%
Формирование запроса	120 / 397	30%
Оплата государственной пошлины	33 / 70	47%
Получение сведений о ходе выполнения запроса	30 / 376	8%
Осуществление оценки качества предоставления услуги	93 / 275	34%
Досудебное обжалование	543 / 580	94%

В предоставлении услуги откажут
из-за отсутствия необязательного
документа?

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
государственной услуги

24. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является признание недействительности усиленной квалифицированной подписи заявителя в порядке, установленном Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 60-ФЗ "Об электронной подписи", выявленное в результате ее проверки.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

25. Основания для приостановления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

26. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- а) отсутствие документа, подтверждающего уплату государственной пошлины;
- б) несоответствие представленных документов требованиям пункта 13 Регламента;
- в) наличие в представленных документах недостоверных сведений;
- г) отрицательная рекомендация научного органа СИТЕС в Российской Федерации;

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

18. Для предоставления государственной услуги Заявители представляют в Росавиацию следующие документы:

заявление (форма заявления указана в [приложении N 1](#) к настоящему Административному регламенту);

квитанция об уплате государственной пошлины за государственную регистрацию прав на воздушные суда и сделок с ними;

документы, подтверждающие идентификацию воздушного судна: копии разделов формуляра (формуляров) воздушного судна и установленных на нем двигателей (вспомогательных силовых установок), в которых указаны вид воздушного судна (самолет, вертолет, другое воздушное судно), его тип (наименование) и соответствующие серийные (заводские) номера воздушного судна и установленных на нем двигателей (вспомогательных силовых установок), присвоенные им изготовителями; копия раздела формуляра воздушного судна, в котором указывается максимальная взлетная масса воздушного судна;

документ о месте базирования воздушного судна;

документы, подтверждающие полные наименования юридических лиц с указанием их местонахождения и (или) документы, удостоверяющие личность, с указанием фамилии, имени, отчества и адреса места жительства физических лиц;

документы, подтверждающие наличие, возникновение, переход, прекращение, ограничение (обременение) прав на воздушные суда:

акты органов государственной власти или акты органов местного самоуправления, изданные в пределах их компетенции и в порядке, который установлен законодательством, действовавшим в месте издания таких актов на дату их издания;

документы, отражающие содержание сделок с воздушными судами, совершенных в соответствии с законодательством, действовавшим на дату их совершения;

Почему у заявителя требуют документ,
предоставляемый посредством
межведомственного взаимодействия?

ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
оценивалось для всех услуг

306 / 580 53%



Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

КонсультантПлюс: примечание.
Размеры госпошлины, приведенные в данном документе, изменены. **Актуальные размеры см. в действующей редакции Налогового кодекса РФ.**

28. За предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина в соответствии с [подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33](#) Налогового кодекса Российской Федерации в следующих размерах:

предоставление лицензии - 6000 рублей;

переоформление лицензии в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемой деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемой деятельности - 2600 рублей;

переоформление лицензии в других случаях - 600 рублей;

выдача дубликата лицензии - 600 рублей.

Сведения из реестра лицензий предоставляются безвозмездно.

В АР указано, что размер пошлины изменен с учетом налогового кодекса и составляет 6 000 руб.

Статья 333.33. Размеры государственной пошлины за государственную регистрацию, а также за совершение прочих юридич...

(в ред. Федерального закона от 21.07.2014 N 221-ФЗ)
(см. текст в предыдущей редакции)

90) за рассмотрение ходатайства, предусмотренного [законодательством](#) о естественных монополиях, - 16 000 рублей;
(в ред. Федерального закона от 21.07.2014 N 221-ФЗ)
(см. текст в предыдущей редакции)

91) за выдачу прокатного удостоверения на кино- и видеофильмы - 3 500 рублей;
(в ред. Федерального закона от 21.07.2014 N 221-ФЗ)
(см. текст в предыдущей редакции)

☆ 92) за следующие действия уполномоченных органов, связанные с лицензированием, за исключением действий, указанных в [подпунктах 93 - 95, 110, 134, 136, 137](#) настоящего пункта:
(в ред. Федеральных законов от 21.07.2014 N 221-ФЗ, от 29.06.2015 N 157-ФЗ, от 01.07.2017 N 145-ФЗ, от 03.08.2018 N 302-ФЗ)
(см. текст в предыдущей редакции)

предоставление лицензии - 7 500 рублей;
(в ред. Федерального закона от 21.07.2014 N 221-ФЗ)
(см. текст в предыдущей редакции)

В налоговом кодексе – 7 500 руб.

Стоимость и порядок оплаты ^

[Государственная пошлина за предоставление лицензии](#) ^

Стоимость:
2 600,0 ₽

Варианты оплаты:
Безналичный расчет

Основание:
[Государственная пошлина за предоставление лицензии](#)

На ЕПГУ – 2 600 руб.

Какой срок предоставления услуги?

Срок на ЕПГУ – 30 рабочих дней

Стоимость и порядок оплаты ▾

Сроки оказания услуги ▲

Срок выполнения услуги:
30 раб. дн

Срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано:
1 раб. дн

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично
15 мин.

Срок в АР – 219 рабочих дней

Срок предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

17. Срок предоставления государственной услуги и выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги:

1) предоставление государственной услуги по выдаче заключения либо отказ в выдаче заключения осуществляется в срок, не превышающий двести девятнадцать рабочих дней со дня поступления в Россельхознадзор заявления о выдаче заключения и документов, предусмотренных пунктом 19 Регламента;

2) предоставление государственной услуги по выдаче нового заключения со сроком окончания действия ранее выданного заключения при изменении в период срока действия выданного заключения наименования и (или) адреса места нахождения производителя или иностранного производителя, перечня производимых на той же производственной площадке и в тех же условиях лекарственных средств, указанных в заключении, осуществляется в срок, не превышающий сорока трех рабочих дней со дня поступления в Россельхознадзор от производителя или иностранного производителя заявления о выдаче заключения и документов, предусмотренных пунктом 20 Регламента;

3) устранение заявителем выявленных нарушений в случае неполноты и (или) недостоверности сведений, содержащихся в заявлении и (или) в представленных документах, - двадцать рабочих дней с даты документального подтверждения в получении заявителем уведомления о необходимости устранения выявленных нарушений;

Заявителю необходимо ожидать 13 рабочих дней в очереди?

Сроки оказания услуги ▲

Срок выполнения услуги:
3 раб. дн

Срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано:
1 раб. дн

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично:
13 раб. дн

Порядок регистрации запроса:

Запрос о предоставлении государственной услуги регистрируется в установленном порядке органом регистрации прав, в день его поступления в орган регистрации прав.

Кто
предоставляет
услугу?



Министерство промышленности и торговли
Российской Федерации



Сведения о добровольной
сертификации

Заполните заявление и получите
информацию из единого реестра
добровольной сертификации >

Информация и контакты

Все услуги и функции (22)

Территориальные органы и подведомственные организации (1)

Введите название услуги



Получать услуг

Любой

Электронные



Ведение баланса производства, распространения и применения взрывчатых материалов промышленного назначения >



Ведение единого реестра зарегистрированных систем добровольной сертификации >



Выдача документа о признании организации пригодной эксплуатировать ядерную установку, радиационный источник или пункт хранения и осуществлять



Сведения о добровольной сертификации

< Вернуться

Ведение единого реестра зарегистрированных систем
добровольной сертификации

Показаны услуги Все услуги ▾

Электронные услуги



Включение сведений в единый реестр зарегистрированных систем добровольной сертификации



Предоставление сведений из единого реестра зарегистрированных систем добровольной
сертификации



Услугу предоставляет

Федеральное агентство по
техническому регулированию и
метрологии

На этой странице

[Электронные услуги](#)

Росстандарт
или
Минпромторг
России?

ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ В ОРГАН ВЛАСТИ / МФЦ

оценивалось в соответствии с матрицей составов действий

32 / 200

16%

36 услуг
с кнопкой записи
на странице

2 услуги с некорректным
отображением времени и/или даты, с
ошибкой при попытке записи



2 кнопки
неработоспособны

32 услуги выполняют
требования действия

ФОРМИРОВАНИЕ ЗАПРОСА

оценивалось в соответствии с матрицей составов действий

120 / 397 30%

Наиболее выполненные показатели услуг

Автосохранение данных в форме при возврате на страницу

281 / 397 (71%)

Редактирование черновика заявления

278 / 397 (70%)

Сохранение для личного использования

251 / 397 (63%)

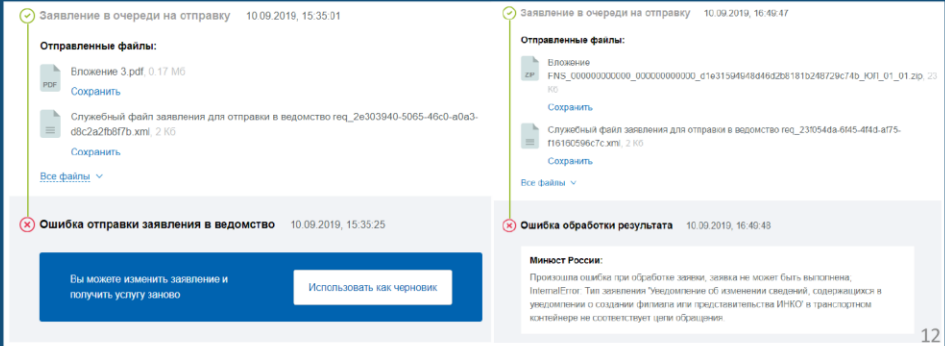
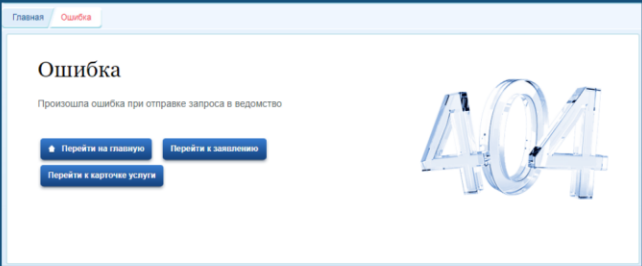
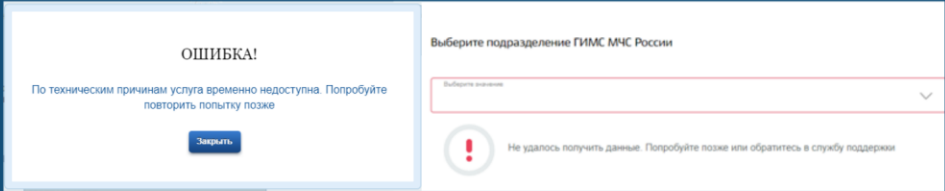
Предзаполнение формы данными из ЛК

216 / 397 (54%)

Оповещение заявителя о характере и способе устранения ошибки

170 / 397 (43%)

Примеры ошибок



ОПЛАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ

оценивалось для платных услуг

в соответствии с указанной на странице услуги информацией

33 / 70

47%

0 услуг
с кнопкой оплаты
на странице

0 услуг
с интерфейсом
оплаты в форме заявления

33 услуги
с кнопкой
оплаты в ЛК заявителя



0 неработоспособных
кнопок

0 услуг
выполняют
требования
действия

0 неработоспособных
кнопок

0 услуг
выполняют
требования
действия

0 неработоспособных
кнопок

33 услуги
выполняют
требования
действия

ПОЛУЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ О ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСА
оценивалось в соответствии с матрицей составов действий

30 / 376 8%

<p>Уведомление о принятии заявления к рассмотрению</p> <p>232 / 376 (62%)</p> <p>Сведения о начале процедуры предоставления услуги</p> <p>46 / 376 (12%)</p> <p>Сведения о дате и времени окончания предоставления услуги</p> <p>7 / 376 (2%)</p> <p>Пример реализации:</p> <p>Принято ведомством. Предоставление государственной услуги начинается со дня поступления заявления о государственной регистрации перехода исключительного права на результат интеллектуальной деятельности без договора. Срок предоставления государственной услуги составляет 68 рабочих дней, считая со дня поступления заявления. Указанный срок может быть увеличен в случаях, предусмотренных пунктом 14 Административного регламента. Заявление зарегистрировано и находится на рассмотрении. Заявлению присвоен входящий номер 2019П00707 от 10.09.2019.</p> <p>Сведения о начале процедуры предоставления услуги</p> <p>Сведения о дате окончания предоставления услуги</p>	<p>Уведомление о результате рассмотрения заявления</p> <p>156 / 376 (41%)</p> <p>Сведения о причине отказа в предоставлении услуги. Дальнейшие шаги</p> <p>117 / 376 (31%)</p> <p>Пример реализации:</p> <p>Сообщаем Вам об отказе в предоставлении государственной услуги по предоставлению государственной услуги по выдаче справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ в связи с предоставлением документов, не соответствующих требованиям Административного регламента, а именно неполного комплекта документов. Для возобновления процедуры предоставления государственной услуги предлагаем Вам устранить имеющиеся недостатки и предоставить копии страниц паспорта гражданина Российской Федерации</p> <p>Причины отказа в предоставлении услуги</p> <p>Дальнейшие шаги для заявителя</p>
---	---

Две ошибки в
одном слове

Заявление
дважды получено
ведомством

Заявление зарегистрировано 25.08.2019, 18:48:21

Заявление зарегистрировано

Отказано в предоставлении услуги 26.08.2019, 12:45:01

Не представлено **медицинское** заключение об отсутствии в организме человека наркотических средств психотропных веществ и их метаболитов

Вы можете изменить заявление и получить услугу заново

Использовать как черновик

Предоставление материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации

История рассмотрения ^

Ошибка отправки заявления в ведомство 26.09.2019, 16:32:10

Заявление получено ведомством 26.09.2019, 16:34:30

Заявка успешно отправлена.

Заявление получено ведомством 27.09.2019, 03:53:17

Отправлено в ведомство

Отказано в предоставлении услуги 27.09.2019, 07:00:25

Приложенные документы не соответствуют требованиям

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ

ИССЛЕДОВАНО
10 сервисов, предоставляемых
5 ФОИВ

* Оценивалось для всех электронных сервисов

Получение информации о порядке
и сроках предоставления услуги

5 / 10

50%

Формирование запроса


5 / 10

50%

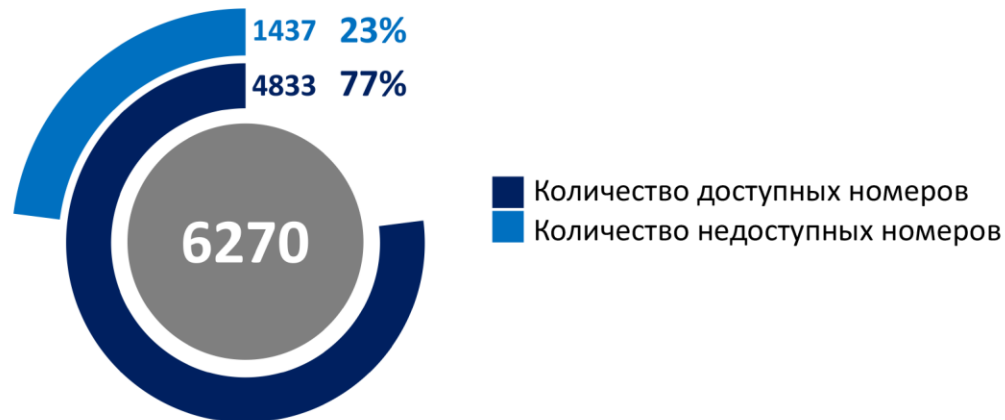
Получение результата предоставления
сервиса

5 / 10

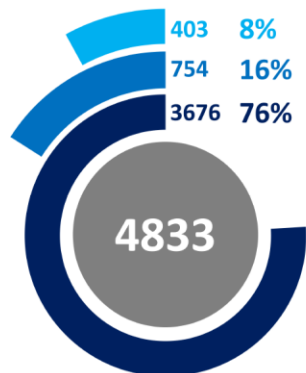
50%

- 
-
1. Пенсионный калькулятор
 2. Бесплатное информирование налогоплательщиков
 3. Узнай свой ИНН
 4. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения
 5. Сведения о прикреплении к медицинской организации

ИССЛЕДОВАНО
6270 номеров
62 ФОИВ



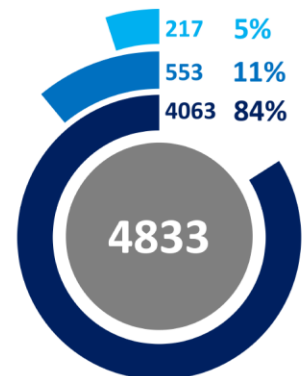
Доля доступных номеров



Дозвон с:

- 1-ой попытки
- 2-ой попытки
- 3-ей - 5-ой попытки

Количество попыток



Время поднятия
трубки:

- до 10 сек
- от 10 до 20 сек
- от 20 до 60 сек

Оперативность ответа



Министерство экономического развития
Российской Федерации

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

support@e-centr.ru

8 495 984 42 89

8 800 775 43 86