



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

ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 20.11.2018

№ 28Р-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 29 декабря 2017 г. № 44Р-Д09.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Директор департамента
государственного управления

П.В. Малков

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

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00E1036E1B07E0E980E81196DE8803199A
Владелец: Малков Павел Викторович
Действителен: с 02.11.2018 до 02.11.2019

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Департамента
государственного управления
от « ____ » _____ 2018 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.....	10
4.2 Оценка полноты сведений об услугах.....	10
4.3 Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме.....	10
4.4 Анализ услуг на предмет соответствия требованиям Постановления № 236.....	11
4.4.1 Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги.....	13
4.4.2 Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги.....	13
4.4.3 Формирование запроса.....	14
4.4.4 Получение сведений о ходе выполнения запроса.....	15
4.4.5 Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.....	16
4.4.6 Получение результата предоставления услуги.....	16
4.4.7 Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.....	17
4.4.8 Осуществление оценки качества предоставления услуги.....	17
4.5 Оценка качества предоставления федеральных электронных сервисов.....	18
4.5.1 Общие сведения.....	18
4.5.2 Получение информации о порядке и сроках предоставления сервиса.....	18
4.5.3 Формирование запроса.....	19
4.5.4 Получение сведений о ходе выполнения запроса.....	19
4.5.5 Получение результата предоставления сервиса.....	20
4.6 Оценка возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации.....	21

4.7 Оценка качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму	22
Приложение 1. Перечень индикаторов для оценки.....	23
Приложение 2. Инструкции по заполнению анкет.....	26
Анкета 1 «Информирование»	26
Анкета 2 «Документы».....	29
Анкета 3 «Электронная форма»	31
Приложение 3. Особенности отграничения приоритетных региональных услуг от схожих региональных услуг, не являющихся приоритетными	44
Приоритетная услуга №6 «Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте»	44
Приоритетная услуга №8 «Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам»	44
Правовой статус гражданина в статическом и динамическом состоянии	45

1. Общие положения

Целью мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – мониторинг) является 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 переводу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму, 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 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);
- 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);
- Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная 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 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 распоряжения Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-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, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации или орган местного самоуправления, ответственный за предоставление федеральной, региональной 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.

Информационная услуга – услуга, результатом которой является предоставление заявителю запрошенной им информации.

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 настоящим Федеральным законом.

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 – нормативные правовые акты.

Основная подуслуга – вариант предоставления услуги, наиболее соответствующий наименованию услуги.

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 – услуга, предоставляемая органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления.

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.

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 работоспособность интерфейса подачи заявления в электронной форме;
- оценить степень соответствия услуг требованиям постановления № 236;
- оценить качество предоставления федеральных электронных сервисов;

- 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.

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;
- 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 и приоритетных региональных услуг (п. 4.2);;
- оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме федеральных и приоритетных региональных услуг (п. 4.3);
- анализ федеральных и приоритетных региональных услуг на предмет соответствия требованиям постановления №236 (п. 4.4);
- оценка качества предоставления федеральных электронных сервисов (п. 4.5);
- оценка возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации (п. 4.6);
- оценка качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму (п. 4.7).

4.1.1 Формирование перечня федеральных услуг для проведения мониторинга

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

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

2. Из перечня исключаются 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.

3. Из перечня исключаются услуги, оказываемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ).

4. Из перечня исключаются подуслуги, не являющиеся основными. Выявление основных подуслуг производится на основании административных регламентов и иных НПА, регламентирующих предоставление услуги.

У услуги может быть одна или более основных подуслуг, но в мониторинг включается только одна из них: либо основная подуслуга, содержащая на своей странице кнопку подачи заявления, 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 (особенности разделения приоритетных и не являющихся приоритетными региональных услуг представлены в приложении 3), предоставляемые региональными органами исполнительной власти или органами местного самоуправления (услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти не включаются).

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 ином сайте: такая реализация признается корректной в рамках мониторинга. 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 участвовать в мониторинге.

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 16² 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 вопросы предоставления региональных услуг. В этом случае, для регионов, направивших обоснование, максимальное количество приоритетных региональных услуг, подлежащих переводу в электронную форму, составит менее 16. При подсчете итоговых показателей мониторинга такие случаи будут учтены.

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. 4.5).

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 услуги и не являющиеся приоритетными 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

² При проведении работ по мониторингу в 2018 году анализ приоритетных услуг №13 «Прием заявок (запись) на прием к врачу» и №14 «Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» не проводится, так как в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» данные услуги оказываются государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещены государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ).

должна содержаться в каталоге услуг мобильного приложения. Услуга должна соответствовать заявленному региону 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 являться приоритетными).

4.2 Оценка полноты сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услугах осуществляется путем проверки наличия информации о порядке 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. 4.4.1), 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 не оцениваются и 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 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. 4.4.3);
- количество услуг с работающей кнопкой «Получить услугу» (индикатор «Базовая работоспособность кнопки подачи заявления», п. 4.4.3);
- количество услуг, по которым удалось отправить электронное заявление (индикатор «Работоспособность при отправке», п. 4.4.3);
- количество услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления (индикатор «Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете», п. 4.4.4).

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 (признаны необязательными), в рамках оценки полноты работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме требования соответствующих индикаторов не оцениваются и считаются реализованными.

В случае отсутствия интерфейса подачи заявления; при возникновении ошибок, не позволяющих заполнить или отправить интерактивную форму заявления (осуществить иные действия), выполняется скриншот, подтверждающий данный факт. Попытки повторно осуществить соответствующее действие предпринимаются через неделю, в случае неудачи – ещё один раз в течение месяца. Кроме того, 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 должны быть поданы в первую очередь, а уведомления по данным услугам должны ожидаться до конца периода проведения мониторинга.

Для оценки индикаторов действий, описанных в пп. 4.4.2-4.4.8 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.

4.4 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 постановлением № 236 и в рамках мониторинга включают следующие действия, которые заявитель вправе совершить 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 (далее - запрос);
- формирование запроса;
- оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получение результата предоставления услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 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 – 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»³ – «Выполнение требования не может быть оценено». Действия, которые заявитель вправе совершить 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 текстовой и числовой информацией.

Результаты проведенного анализа на соответствие федеральных и приоритетных региональных услуг требованиям постановления № 236 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. Действия, реализация которых в соответствии со сводной матрицей составов действий признана необязательной, не оцениваются и считаются реализованными.

³ Индикаторы, которые по результатам мониторинга примут значение «х», не будут влиять на признание действия реализованным или нереализованным.

4.4.1 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 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
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

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

Реализация данного действия предполагает наличие 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	ключевой

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
	подачи документов	
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

4.4.3 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.

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

4.4.4 Получение сведений о ходе выполнения запроса

Реализация данного действия предполагает полноценное информирование заявителя о ходе предоставления услуги. Так, заявитель должен быть проинформирован о принятии заявления к рассмотрению ведомством и о результате данного рассмотрения⁴.

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 ⁵	ключевой ⁶
И111	Сведения о дате окончания предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	2 ⁷	
И509	Сведения о начале процедуры предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению		
И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	ключевой	
И133	Причины отказа в предоставлении услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления	1 ⁸	ключевой ⁹
И510	Сведения о возможности получить результат услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления	2 ¹⁰	
И206	Текст уведомления о результате рассмотрения заявления	служебный	
И120	Дата получения уведомления о результате рассмотрения заявления	служебный	
И316	Статус в уведомлении о результате рассмотрения	служебный	

⁴ Для информационных услуг требование автоматически считается выполненным в случае получения результата предоставления услуги.

⁵ 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.

⁶ Требуется выполнение требований индикатора 518 или требований индикаторов 111, 509.

⁷ Случай 2, когда в НПА отказ в принятии документов не предусмотрен или у ведомства отсутствует основание для такого отказа. Заявление принято, предоставление услуги началось.

⁸ 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.

⁹ Требуется выполнение требований индикатора 133 или требований индикатора 510.

¹⁰ 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.

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
	заявления	

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

Реализация действия предполагает 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 платности. 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):

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора
И150	Кнопка оплаты	ключевой ¹¹
И516	Оплата в форме подачи заявления	
И368	Базовая работоспособность кнопки оплаты	ключевой ¹²
И517	Работоспособность оплаты в форме подачи заявления	

4.4.6 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 ¹³	ключе- вой ¹⁴
И204	Уведомление о результате в личном кабинете	2 ¹⁵	
И205	Текст уведомления о результате	служебный	
И318	Дата получения уведомления о результате	служебный	

¹¹ Достаточно выполнения требований по крайней мере одного индикатора.

¹² Достаточно выполнения требований по крайней мере одного индикатора.

¹³ Случай 1, когда результат услуги формируется непосредственно после подачи заявления.

¹⁴ Требуется выполнение требований индикатора 190 или требований индикатора 204.

¹⁵ Случай 2, когда результат услуги формируется по прошествии нормативно определенного количества дней.

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

4.4.7 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

4.4.8 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 Оценка качества предоставления федеральных электронных сервисов

4.5.1 Общие сведения

Электронные сервисы объединяют общие признаки. Результат предоставления федерального электронного сервиса – это информация, предоставляемая по запросам заявителей федеральными органами исполнительной власти 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:

- простота административной процедуры использования сервиса, отсутствие в ней составных частей, отсутствие многовариантности действий и обстоятельств, влияющих на алгоритм действий;
- отсутствие необходимости представления заявителем пакета документов;
- процесс предоставления сервиса осуществляется без участия сотрудника ведомства посредством прямого обращения к информационной системе.

В рамках оценки 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 времени¹⁶);
- 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 3. Порядок оценки данных индикаторов соответствует порядку оценки индикаторов для услуг (приложение 2).

4.5.2 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):

¹⁶ 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
И263	Наименование сервиса	ключевой
И4	Наименование органа власти	ключевой
И14	Срок предоставления сервиса	ключевой
И262	Сервис предоставляется бесплатно	ключевой

4.5.3 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

4.5.4 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

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора	
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 ¹⁷	ключевой ¹⁸
И111	Сведения о дате окончания предоставления сервиса в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению	2 ¹⁹	
И509	Сведения о начале процедуры 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 ²⁰	ключевой ²¹
И510	Сведения о возможности получить результат сервиса в уведомлении о результате рассмотрения заявления	2 ²²	
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	

4.5.5 Получение результата предоставления сервиса

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

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

¹⁷ 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.

¹⁸ Требуется выполнение требований индикатора 518 или требований индикаторов 111, 509.

¹⁹ Случай 2, когда в НПА отказ в принятии документов не предусмотрен или у ведомства отсутствует основание для такого отказа. Заявление принято, предоставление сервиса началось.

²⁰ 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.

²¹ Требуется выполнение требований индикатора 133 или требований индикатора 510.

²² 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.

№ индикатора	Наименование индикатора	Тип индикатора	
И190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления	1 ²³	ключево И ²⁴
И204	Уведомление о результате в личном кабинете	2 ²⁵	
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	

4.6 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, где 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
И97	Тип ошибки при подаче заявления	служебный
И190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления	служебный
И201	Номер, присвоенный поданному заявлению	служебный

²³ Случай 1, когда результат сервиса формируется непосредственно после подачи заявления.

²⁴ Требуется выполнение требований индикатора 190 или требований индикатора 204.

²⁵ Случай 2, когда результат сервиса формируется по прошествии нормативно определенного количества дней.

Данные индикаторы входят в перечень, представленный в приложении 1. Порядок оценки данных индикаторов соответствует порядку оценки индикаторов в приложении 2.

4.7 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, обратившихся 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 получения результата в электронной форме;
- возможность проведения в электронной форме платежей, необходимых для получения услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- число посещений органа власти или органа местного самоуправления для получения 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.

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.	И95	Работоспособность при отправке
41.	И96	Ошибка при подаче заявления
42.	И97	Тип ошибки при подаче заявления
43.	И190	Непосредственный результат услуги после подачи заявления
44.	И201	Номер, присвоенный поданному заявлению
45.	И106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете

№ п/п	№ индикатора	Наименование индикатора
46.	И207	Текст уведомления о принятии заявления к рассмотрению
47.	И108	Дата получения уведомления о принятии заявления к рассмотрению
48.	И110	Статус в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
49.	И518	Причины отказа в принятии документов в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
50.	И509	Сведения о начале процедуры предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
51.	И111	Сведения о дате окончания предоставления услуги в уведомлении о принятии заявления к рассмотрению
52.	И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете
53.	И206	Текст уведомления о результате рассмотрения заявления
54.	И120	Дата получения уведомления о результате рассмотрения заявления
55.	И316	Статус в уведомлении о результате рассмотрения заявления
56.	И133	Причины отказа в предоставлении услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления
57.	И510	Сведения о возможности получить результат услуги в уведомлении о результате рассмотрения заявления
58.	И204	Уведомление о результате в личном кабинете
59.	И205	Текст уведомления о результате
60.	И318	Дата получения уведомления о результате
61.	И320	Статус в уведомлении о результате
62.	И257	Формат предоставления результата (приложенный файл / текст в личном кабинете)
63.	И511	Результат услуги подписан ЭП
64.	И512	Адекватность результата предоставления услуги
65.	И189	Результат представлен в электронной форме, нет необходимости получать результат в бумажной форме
66.	И513	Кнопка оценки услуги
67.	И514	Кнопка обжалования

Приложение 2. Инструкции по заполнению анкет

Анкета 1 «Информирование»

Общие правила

1. Перед заполнением индикаторов следует вставить в соответствующие поля протокола исследования фамилию эксперта, дату мониторинга.
2. 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.
3. 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 должны обсуждаться с модератором.
4. Федеральные услуги, имеющие краткую и полную страницу с описанием услуги на этапе заполнения анкеты 3 отмечаются значением «1» в столбце «Концентратор» во всех анкетах. Оценивать индикаторы анкеты 1 нужно на обеих страницах: как на краткой, так и на полной (на полную возможно попасть через кнопку «Подробная информация об услуге»). Краткая страница содержит сведения о сроке получения услуги, платности/бесплатности услуги, размере пошлины и результате услуги. Данные сведения необходимо сравнить с соответствующими сведениями на полной странице. Если сведения совпадают, необходимо указать значение «1». Если сведения противоречат друг другу – «0». Так же следует оценивать аналогичные случаи (с двумя страницами описания услуги) на РПГУ.
5. 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 первую подуслугу из списка. В иных случаях необходимо выбрать подуслугу, наиболее соответствующую наименованию исследуемой подуслуги. В спорных ситуациях необходимо обращаться к модератору.
6. Местоположение не имеет значения, авторизован пользователь или нет – тоже. Сведения об услуге должны быть доступны в любом случае.

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
4	Наименование органа власти	<p>«1» - наименование органа указано корректно «0» - наименование органа отсутствует либо указано некорректно</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 индикатор принимает значение «0».</p> <p>Не допускается указывать неполные, неточные наименования, в том числе использовать сокращения, не являющиеся официальными.</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 (подуслуги при наличии).</p> <p>В наименовании должны отсутствовать орфографические и синтаксические ошибки, слова должны быть согласованы, наименование должно быть дописано до конца (не оборвано).</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.</p> <p>Как правило, данная информация размещена в разделе оплаты (на ЕПГУ это раздел «Стоимость и порядок оплаты»).</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>
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.</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>
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>
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>
17	Основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги	<p>«1» - содержатся основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги «0» - отсутствуют основания для отказа в приеме документов и в предоставлении услуги</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<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 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>
10	<p>Результат предоставления услуги</p>	<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, «абстрактный» результат (например, «внесение записи в реестр» или «предоставление информации»). В обоих случаях индикатор 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>

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»).</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? Даже если указано, что документ необязательный, его нужно внести.</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, в зеленой ячейке в столбце индикатора необходимо написать «Нет документов».</p> <p>Что делать, если документов больше, чем 50? В таком случае необходимо обратиться к модератору.</p>
354	Возможность не предоставлять документ	<p>«1» - есть указание на обязательность/необязательность «0» - нет такого указания «X» - присутствует формулировка «документ может быть предоставлен в ходе оказания услуги»</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>
32	Тип док-та	<p>«1» - документ относится к типу 1 «X» - 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 только для получения данной услуги; - оформляются самим заявителем; - подписываются самим заявителем (как юридическим, так и физическим лицом); - составляются преимущественно по типовым образцам (шаблоны, унифицированные формы).</p> <p>К данному типу относятся следующие виды документов: заявление, заявка, запрос, анкета, список, сведения, перечень, номенклатура, описание, акт, ходатайство, декларация, описание (характеристика). В 99% случаев это будет заявление, 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.</p>

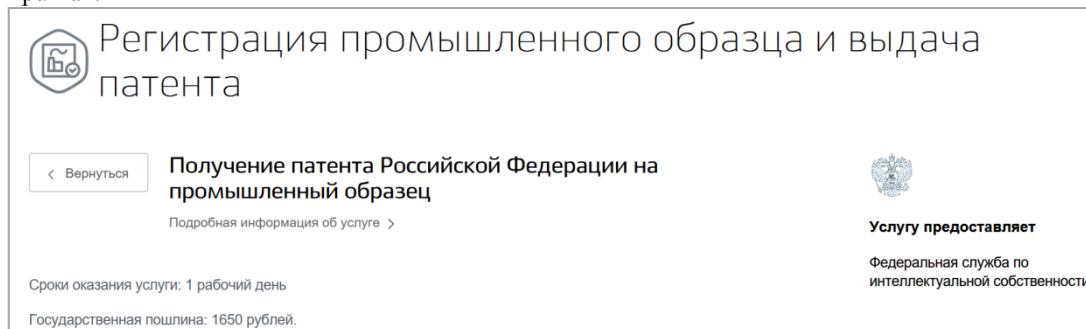
№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		<p>Это документы, оформляемые и подписываемые самим заявителем, НО не имеющие унифицированных (типовых) форм и не предполагающие разработку таких форм.</p>
76	<p>Шаблон (форма, бланк) документа (оценивается только для документов 1 типа)</p>	<p>«1» - есть шаблон 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 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>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	<p>Образец документа (оценивается только для документа 1 типа)</p>	<p>«1» - есть образец документа «0» - нет образца документа</p> <p>Образец может быть оформлен различными способами: – 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). Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на образец. На ЕПГУ образец иногда реализуется посредством кнопки «Пример заполнения».</p> <p>Если присутствует указание на свободную форму документа, ставим «1»: образец засчитывается.</p>
77	<p>Электронная форма документа (оценивается только для документа 1 типа)</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: – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и скачать/распечатать.</p> <p>Если присутствует указание на свободную форму документа, ставим «1»: электронная форма засчитывается.</p>

Анкета 3 «Электронная форма»

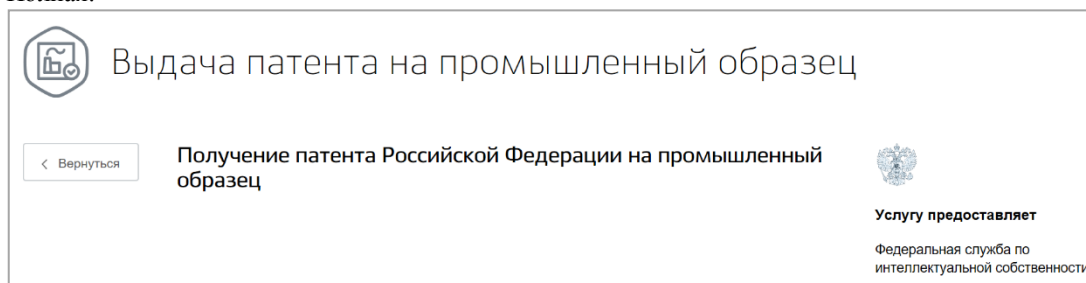
Общие правила

1. Перед заполнением индикаторов следует вставить в соответствующие поля протокола исследования фамилию эксперта, дату мониторинга.
2. Оценка федеральных услуг на ЕПГУ должна проводиться под местоположением «Москва».
3. 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».
4. 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).
5. 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:



6. 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.

7. 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 первую подуслугу из списка. В иных случаях необходимо выбрать подуслугу, наиболее соответствующую наименованию исследуемой подуслуги. В спорных ситуациях необходимо обращаться к модератору.
8. 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.
9. Оценка должна проводиться строго после авторизации на портале (в ряде случаев без авторизации кнопки на странице услуги могут отсутствовать).

№	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>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 есть отдельная кнопка записи на прием (или ее аналог) 0 – кнопка записи на прием (или ее аналог) отсутствует</p> <p>Возможность записи на прием может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги.</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 подслужбе</p> <p>Заполняется при И324 = 1</p>
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>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
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». Скриншот должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - адрес страницы - название ведомства - название услуги - название подуслуги - кнопку или ее отсутствие - дату и время создания снимка экрана. <p>!!! Для федеральных услуг: в случае И79=0 необходимо также оценить И513, И514</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
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? 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». 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> <p>Необходимо сделать снимок экрана под названием «81_№услуги». Скриншот должен содержать адресную строку, дату и время создания скриншота.</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
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. 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. В случае наличия специальных кнопок, сохраняющих черновик заявления, следует нажать на них и проверить наличие черновика в личном кабинете. 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> <ul style="list-style-type: none"> - ФИО, - пол, - дата рождения, - данные паспорта, - адрес места жительства, - адрес регистрации, - ИНН, - СНИЛС. <p>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).</p> <p>!!! Если авторизация через ЕСИА на РПГУ отсутствует, индикатор принимает значение «0».</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
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 / проверка невозможна</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, а также во введении неполного цифрового значения). Должно присутствовать уведомление о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.</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. 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>!!! Если выбор способа уведомления распространяется на все поданные услуги сразу и не специфичен для исследуемой услуги, индикатор все равно принимает значение «1».</p>
500	Возможность выбрать получение результата в форме подписанного ЭП документа	<p>1 - реализована возможность выбора получения результата в форме подписанного квалифицированной электронной подписью документа 0 - отсутствует такая возможность</p> <p>Заполняется при И80=1</p> <p>Заявителю должна быть предоставлена возможность в качестве результата предоставления услуги выбрать электронный документ, подписанный уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.</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</p> <p>Индикатор принимает значение «1» в случае направления непосредственно на устройство печати, без участия текстового редактора. Как правило, данное решение подразумевает также возможность сохранения</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		документа на компьютере, поэтому И87 также принимает значение «1».
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</p> <p>Положительно оценивается возможность сохранения в форматах doc, rtf, pdf.</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 X – при И150=X: 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; 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> <p>Скриншот должен содержать адресную строку, дату и время создания скриншота, дату и время создания скриншота.</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
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</p> <p>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». Скриншот должен содержать адресную строку, дату и время создания скриншота.</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). В случае направления по данным услугам уведомления о результате в срок, превышающий 5 минут, но поступивший в течение суток, необходимо обратиться к модератору.</p> <p>!!! Если И190=1, то И189=1, требуется оценка И257, И511, И512.</p>
201	Номер, присвоенный поданному заявлению	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И95=1</p> <p>Укажите уникальный номер, присвоенный заявлению.</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
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 ушло 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> <p>Укажите статус по принятому заявлению («Принято», «Не принято» и т.п.). В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.</p>
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.»). 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</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
		уведомления.
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. 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. 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>
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>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
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</p> <p>0 - данная информация отсутствует</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>Неопределенные статусы «Исполнено» без иной информации – тоже уведомление о результате, но некорректное (И512=0).</p> <p>!!! Если И204=1, то И189=1, требуется оценка И205, И318, И320, И257, И511, И512.</p>
205	Текст уведомления о результате	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И204=1</p> <p>Вставьте текст (на ЕПГУ это поле «Комментарий») полученного уведомления о результате.</p> <p>В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.</p>
318	Дата получения уведомления о результате	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И204=1</p> <p>Вставьте дату получения уведомления о результате</p>
320	Статус в уведомлении о результате	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Заполняется при И204=1</p> <p>Укажите статус («Исполнено» и т.п.).</p> <p>В случае отсутствия текста индикатор следует оставлять пустым.</p>

№	Наименование индикатора	Порядок оценки
257	Формат предоставления результата (приложенный файл / текст в личном кабинете)	<p>Текстовый индикатор</p> <p>Укажите формат, в котором был представлен результат.</p> <p>Необходимо выслать файл или скриншот под названием «257_№услуги». Скриншот должен содержать адресную строку, дату и время создания скриншота.</p> <p>Заполняется при И204=1 / И190=1</p>
511	Результат услуги подписан ЭП	<p>1 - результат получения услуги подписан с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи 0 - результат не подписан электронной подписью</p> <p>Признание данного индикатора реализованным требует проведения экспертизы (необходимо обратиться к модератору).</p> <p>Заполняется при И204=1 / И190=1</p>
512	Адекватность результата предоставления услуги	<p>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;</p> <p>Заполняется при И204=1 / И190=1</p>
189	Результат представлен в электронной форме, нет необходимости получать результат в бумажной форме	<p>1- результат услуги получен в электронном виде, у заявителя отсутствует необходимость личного посещения для получения результата услуги 0 - результат услуги не был получен</p> <p>Заполняется при И204=1 / И190=1</p>
513	Кнопка оценки услуги	<p>1 - есть кнопка оценки услуги (ее аналог) на странице услуги или в личном кабинете 0 - нет кнопки оценки услуги (ее аналога)</p> <p>Кнопка должна относиться именно к исследуемой услуге. Возможность оценки может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги.</p>
514	Кнопка обжалования	<p>1 - есть кнопка отправки жалобы (или ее аналог) на странице услуги или в личном кабинете, кнопка направляет на ФГИС ДО 0 - нет кнопки отправки жалобы (или ее аналога)</p> <p>Кнопка должна относиться именно к исследуемой услуге. Кнопка должна направлять на федеральную государственную систему досудебного обжалования. ФГИС ДО и ЕПГУ имеют одинаковый интерфейс. Адрес ФГИС ДО: https://do.gosuslugi.ru/</p> <p>Возможность направить жалобу может быть реализована в виде ссылки (гиперссылки) на странице услуги.</p>

Приложение 3. Особенности отграничения отдельных приоритетных региональных услуг от схожих региональных услуг, не являющихся приоритетными

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

В соответствии с п.24 ч.2 ст.26.3 Федерального закона от 6 октября 1999 г. № 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 ст.1 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», социальное пособие является безвозмездным предоставлением гражданам определенной денежной суммы за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

С учетом вышеизложенного, государственная (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 выплаты пособия, которое не предусматривает натуральную форму выражения.

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 приоритетной услуги по назначению и выплате пособия на оплату проезда на общественном транспорте, а именно предоставлению гражданам определенной денежной суммы.

Приоритетная услуга №8 «Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам»

Согласно ч.1 ст.6 Федерального закона от 24 октября 1997 г. № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации», малоимущими гражданами, имеющими право на получение социальной поддержки, признается семья (одинокое проживающий гражданин), среднедушевой доход которой (доход которого) ниже величины прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте Российской Федерации.

Ст.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 соответственно федеральной и региональной социальной доплаты к пенсии (ч.3, 4 ст.4 Федерального закона № 134-ФЗ).

В силу ч.1 ст.12.1 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», 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 с учетом федеральной социальной доплаты к пенсии не достигает величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в данном субъекте Российской Федерации, такому пенсионеру уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации устанавливается региональная социальная доплата к пенсии (ч.5 ст. ст.12.1 Федерального закона № 178-ФЗ).

В соответствии со ст.1 Федерального закона № 178-ФЗ, социальная доплата к пенсии предоставляется гражданину (пенсионеру) исключительно в денежной форме.

Таким образом:

1) обязательность организации предоставления государственной услуги по установлению региональной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам обусловлена требованиями федерального законодательства в сфере обеспечения государственной социальной помощи;

2) обязательным условием установления региональной социальной доплаты к пенсии неработающему пенсионеру является недостижение общей суммы его материального обеспечения величины прожиточного минимума пенсионера, установленной в данном субъекте Российской Федерации, что позволяет отнести такого пенсионера к категории малоимущих граждан.

С учетом вышеизложенного, установление региональной социальной доплаты к пенсии 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.

Правовой статус гражданина в статическом и динамическом состоянии

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

Применительно к отношениям в сфере организации 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).

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.

С учетом вышеизложенного, предлагаемая регионами к мониторингу 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.