

Результаты регулярного мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму

Республика Башкортостан

1. Введение

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме был проведен во исполнение:

– пункта 2 раздела I и пункта 3 раздела II протокола заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 1 февраля 2011 г. №2;

– пункта 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. №2415-р <О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде>;

– пункта 61 плана мероприятий «дорожной карты», утвержденного распоряжением 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>.

Методика мониторинга утверждена распоряжением Минэкономразвития России от 29 декабря 2017 г. №44Р-Д09.

Мониторинг 2017 года включал в себя:

- 1) оценку полноты сведений об услугах;
- 2) оценку работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме;
- 3) проведение контрольных закупок электронных услуг;
- 4) оценку доступности ведомств по телефонным каналам;
- 5) анализ услуг на предмет соответствия требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (далее – постановление №236).

В перечень региональных услуг, по которым проводился мониторинг, были включены рекомендованные субъектами Российской Федерации приоритетные электронные услуги, перечень которых утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р <Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде> (далее – распоряжение № 2516-р).

2. Результаты мониторинга

2.1 Оценка полноты сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услугах была осуществлена путем проверки наличия информации о порядке предоставления услуги на портале.

Результаты оценки полноты сведений содержатся в таблице 1.

В приложении 1 представлен протокол оценки полноты сведений об услугах ведомства, а также результаты мониторинга в разрезе индикаторов.

Обращаем внимание: результаты скорректированы в соответствии с недостатками, выявленными в части информирования о порядке и сроках предоставления услуг и находящимися в зоне ответственности оператора Единого портала государственных услуг (подробнее об этом в п.3).

Таблица 1. Результаты оценки полноты сведений по итогам мониторинга 2017 г.

Показатель	Мониторинг 2017 г.
Количество опубликованных на портале услуг	17
Полнота сведений, размещенных на портале	89%

2.2 Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме

Задачей данного направления мониторинга являлась оценка возможности подать электронное заявление на получение услуги и получить уведомление от ведомства по результатам рассмотрения заявления.

Экспертами выполнялась подача заявления с тестовыми данными, анализировались поступившие от ведомства уведомления. Таким образом были выявлены услуги, по которым подача электронного заявления инициирует взаимодействие с ведомством.

Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме по итогам мониторинга 2016 года и мониторинга 2017 года представлено в Таблице 2.

В приложении 2 представлен протокол оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме.

Таблица 2. Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме по итогам мониторинга 2016 г. и мониторинга 2017 г.

Показатель	Мониторинг 2016 г. ¹	Мониторинг 2017 г.
Количество опубликованных на портале услуг	15	17

¹ В целях обеспечения сравнимости результатов данные 2016 года были пронормированы в соответствии с изменениями в перечне приоритетных услуг, утвержденном распоряжением № 2516-р.

Показатель	Мониторинг 2016 г. ¹	Мониторинг 2017 г.
Услуг с кнопкой «Получить услугу»	15	17
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	15	17
Услуг, по которым удалось отправить электронное заявление	11	16
Услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления ²	1	4

2.3 Проведение контрольных закупок электронных услуг

В целях расширенной оценки соответствия реализации услуги порядку перевода услуг в электронную форму осуществлялись контрольные закупки услуг.

Контрольные закупки осуществлялись выборочно в отношении отдельных приоритетных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, перечень которых утвержден распоряжением № 2516-р. Необходимым условием проведения контрольной закупки по услуге являлось наличие и работоспособность кнопки «Получить услугу».

В отношении услуг субъекта контрольные закупки не проводились.

2.4 Оценка доступности ведомств по телефонным каналам

Оценка доступности ведомств по телефонным каналам была осуществлена путем проверки работоспособности опубликованных на Едином портале государственных услуг номеров телефонов офисов органов власти.

Сравнение результатов оценки доступности ведомств по телефонным каналам по итогам мониторинга 2016 года и мониторинга 2017 года представлено в Таблице 3.

Результаты оценки в других разрезах, а также перечень телефонных номеров ведомства, местное время совершения звонка содержатся в приложении 3.

Таблица 3. Сравнение результатов оценки доступности ведомств по телефонным каналам по итогам мониторинга 2016 г. и мониторинга 2017 г.

Показатель	Мониторинг 2016 г.	Мониторинг 2017 г.
Количество номеров	48	226
Количество доступных номеров ³	44	214
Доля доступных номеров	92%	95%

² Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в приеме поданного заявления или уведомление о дальнейших шагах после подачи.

³ Номер признавался доступным, если был зафиксирован ответ от ведомства.

3. Анализ услуг на предмет соответствия требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»

Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме представлены в общем виде в статье 10 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», конкретизируются в постановлении № 236 и включают следующие действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги:

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- 2) запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги (далее — запрос);
- 3) формирование запроса;
- 4) прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- 5) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) получение результата предоставления услуги;
- 7) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 8) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- 9) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Результаты анализа приоритетных региональных услуг на соответствие требованиям постановления № 236 были скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме (утверждена протоколом заседания Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 22 ноября 2017 г. № 540пр).

Приоритетные региональные услуги, реализованные посредством «Концентратора услуг» Единого портала государственных услуг, имеют две страницы: краткую и полную. Краткая страница содержит сведения о платности услуги и сроках предоставления услуги, а также описание основных этапов предоставления услуги. Полная страница является стандартной, на нее пользователь попадает при нажатии кнопки «Подробная информация об услуге» на краткой странице. Был выявлен факт размещения на кратких страницах некорректных сведений о сроках предоставления услуг «Выдача охотничьих билетов единого федерального образца», «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Прием заявок (запись) на прием к врачу», «Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака». Так как указанные недостатки находятся в зоне ответственности оператора Единого портала государственных услуг и субъекты РФ не имеют возможности редактировать краткую страницу, результаты

направления «Оценка полноты сведений об услугах» (представлены в п.1), а также действие «Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги» скорректированы с учетом описанных недостатков.

Функциональные решения новой версии Единого портала государственных услуг не предполагают наличие интерфейса печати заявления, а также наличие возможности выбора способа уведомления о ходе предоставления услуги. Так как указанные недостатки находятся в зоне ответственности оператора Единого портала государственных услуг и субъекты РФ не могут напрямую повлиять на сложившуюся ситуацию, результаты действия «Формирование запроса» скорректированы с учетом описанных недостатков.

Результаты анализа представлены в таблице 4. Результаты анализа в разрезе услуг содержатся в отчетах по услугам.

Перечень индикаторов, на основании которого исполнение действия в электронной форме признавалось соответствующим требованиям постановления № 236, а также результаты анализа в разрезе индикаторов содержатся в Приложении 4.

Таблица 4. Результаты анализа услуг на предмет соответствия требованиям постановления № 236

Действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги	Количество услуг, удовлетворяющих требованиям постановления №236
Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги ⁴	11/17
Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса	0/15
Формирование запроса	5/17
Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги ⁵	x
Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	2/2
Получение результата предоставления услуги ⁶	2/2
Получение сведений о ходе выполнения запроса	1/14
Осуществление оценки качества предоставления услуги	10/17
Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	8/15

⁴ Для приоритетных региональных услуг "Прием заявок (запись) на прием к врачу", "Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования" проверка проводится в кратком варианте (без индикаторов оценки перечня документов).

⁵ Выполнение действия проверяется в рамках контрольных закупок.

⁶ Выполнение действия проверяется для приоритетных региональных услуг "Прием заявок (запись) на прием к врачу", "Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования".