



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Минэкономразвития России

Направления развития и краткие результаты второй волны мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму

П.В. Малков

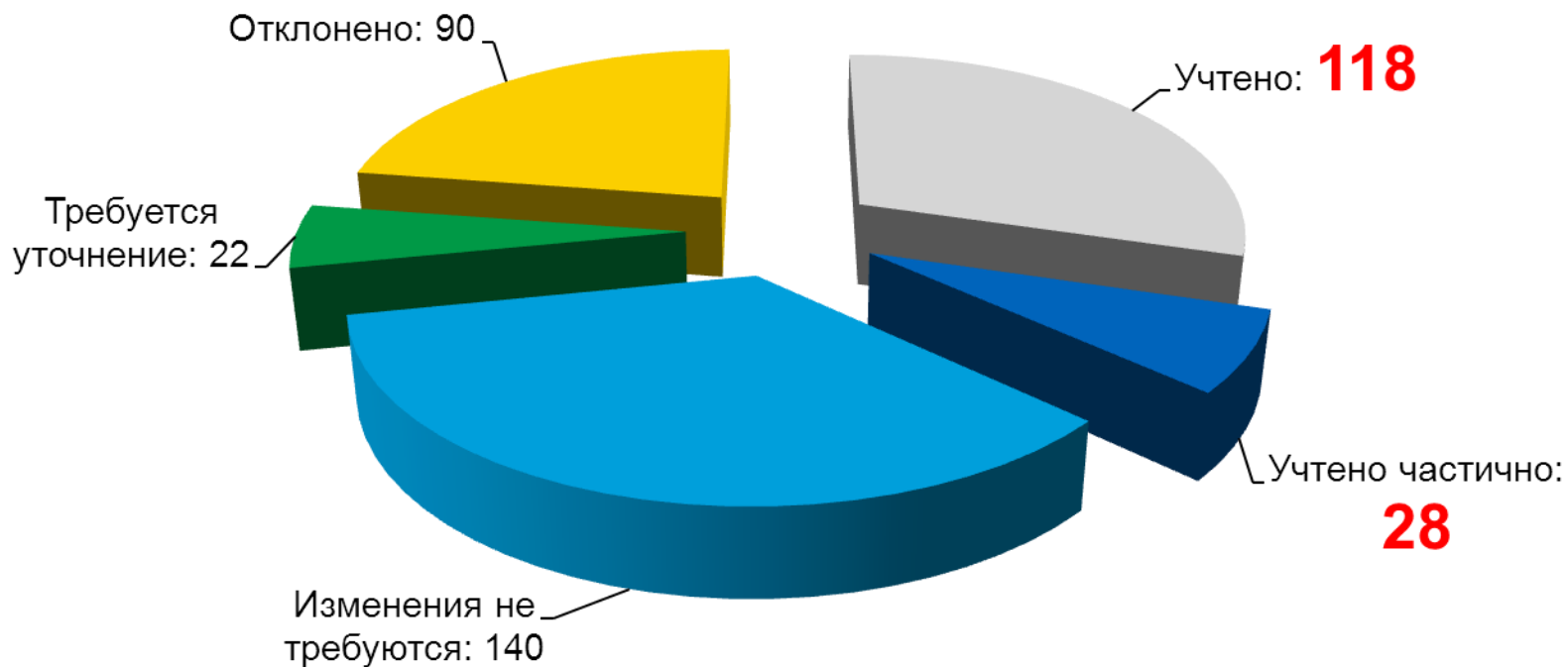
Заместитель директора Департамента государственного регулирования в экономике
Министерства экономического развития Российской Федерации

Москва, 10 февраля 2015 года

Доработка методики мониторинга



Получено **398** предложений и замечаний к методике по результатам I волны





Краткие результаты мониторинга государственных и муниципальных услуг, предоставляемых РОИВ и ОМСУ на ЕПГУ и РПГУ (октябрь – ноябрь 2014 г.)

Показатель	Ноябрь 2013 г.	Май 2014 г.*		Ноябрь 2014 г.**	
		ЕПГУ	РПГУ	ЕПГУ	РПГУ
Обследовано услуг на ЕПГУ и РПГУ	4150	1100**	709	2612	1538
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу» (удалось отправить заявление в электронной форме)	1714 (41%)	491 (45%)	208 (29%)	1761 (67%)	650 (42%)
Услуг, которые можно полностью получить в электронной форме (информационные услуги)	91 (2%)	24 (2%)	0 (0%)	21 (0,8%)	1 (0,06%)

* В мае 2014 г. в перечень услуг для мониторинга были включены только услуги, подлежащие первоочередной оптимизации в соответствии с Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

** Также на ЕПГУ были отдельно исследованы 232 потенциальные информационные подуслуги.

*** В ноябре 2014 г. в перечень услуг для мониторинга помимо услуг, подлежащие первоочередной оптимизации, также были включены услуги по лицензированию и иные услуги, которые были признаны субъектами Российской Федерации в наибольшей степени отвечающими требованиям к переводу услуг в электронную форму (по 50 услуг на субъект). 3

Мониторинг качества перевода услуг в электронную форму в 2015 году



Новое направление: мониторинг **качества информации** о порядке предоставления услуг на ЕПГУ (на соответствие положениям административных регламентов и других НПА)



Продолжение практики **экспертного и телефонного** мониторингов, а также проведения контрольных закупок



Сроки проведения:

1 волна: **апрель-май** 2015 года

2 волна: **октябрь-ноябрь** 2015 года

Результаты мониторинга в разрезе административных процедур

Общее число исследованных услуг на ЕПГУ/РПГУ: 2612 / 1538

1. Информирование

1601 / 15 услуг

- Запись на прием для подачи документов: 160 / 24 услуги
- Запись на приеме для получения результата: *

1. Запись на прием

160 / 24 услуги

3. Подготовка документов заявителем

490 / 196 услуг

- Предварительный прием документов: 18 / 1 услуга
- Прием документов в электронной форме*

4. Прием документов

18 / 1 услуга

5. Оплата пошлины

0 услуг

6. Получение сведений из других ведомств*

7. Предоставление результата

21 / 1 услуга

- Предоставление копии результата в электронном виде*
- Предоставление результата в электронной форме: 21 / 1 услуга

* Оценивается в рамках проведения контрольных закупок

Субъекты Российской Федерации-лидеры по числу работающих электронных услуг на ЕПГУ

По абсолютному количеству услуг:

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество исследованных услуг на ЕПГУ	Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу"	Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление	Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте
1	Владимирская область	50	50	49	8
	Новосибирская область	50	50	49	6
2	Курганская область	50	50	48	23
	Чувашская Республика	50	50	48	16
3	Калининградская область	50	50	47	7

По относительному количеству услуг:

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество исследованных услуг на ЕПГУ	Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу"	Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление	Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте	Доля услуг, по которым удалось отправить заявление от общего количества исследованных услуг на ЕПГУ
1	Чукотский автономный округ	21	21	21	0	100%
2	Владимирская область	50	50	49	8	98%
	Новосибирская область	50	50	49	6	98%
3	Курганская область	50	50	48	23	96%
	Чувашская Республика	50	50	48	16	96%

Субъекты Российской Федерации-лидеры по числу работающих электронных услуг на РПГУ

По абсолютному количеству услуг:

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество исследованных услуг на РПГУ	Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу"	Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление	Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте
1	Архангельская область	50	50	50	0
2	Республика Карелия	50	49	46	12
3	Амурская область	50	46	42	0
	Тульская область	42	42	42	0
4	Самарская область	50	48	39	0
5	Камчатский край	47	45	36	1

По относительному количеству услуг:

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество исследованных услуг на РПГУ	Кол-во услуг с кнопкой "Получить услугу"	Кол-во услуг, по которым удалось отправить заявление	Кол-во услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете и по эл.почте	Доля услуг, по которым удалось отправить заявление от общего количества исследованных услуг на РПГУ
1	Архангельская область	50	50	50	0	100%
	Тульская область	42	42	42	0	100%
2	Республика Карелия	50	49	46	12	92%
3	Тюменская область	17	16	15	0	88%
4	Кировская область	29	28	25	0	86%
5	Амурская область	50	46	42	0	84%

Рейтинг субъектов Российской Федерации по числу работающих информационных услуг, выявленных в рамках мониторинга

№ п/п	Субъект РФ	ЕПГУ/РПГУ	Количество услуг
1	Челябинская область	ЕПГУ	3
2	Белгородская область	ЕПГУ	2
	Кемеровская область	ЕПГУ	2
	Краснодарский край	ЕПГУ	2
	Курганская область	ЕПГУ	2
	Липецкая область	ЕПГУ	2
3	Забайкальский край	ЕПГУ	1
	Кабардино-Балкарская Республика	ЕПГУ	1
	Калужская область	ЕПГУ	1
	Камчатский край	РПГУ	1
	Московская область	ЕПГУ	1
	Новосибирская область	ЕПГУ	1
	Омская область	ЕПГУ	1
	Рязанская область	ЕПГУ	1
	Саратовская область	ЕПГУ	1
	Общий итог		

Состояние перевода приоритетных региональных услуг в электронную форму на ЕПГУ

№ из Концепции	Наименование типовой приоритетной услуги	Кол-во субъектов РФ, у которых услуга опубликована на ЕПГУ	Услуг с кнопкой «Получить услугу»	Услуг, по которым удалось отправить заявление
9	Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей	<u>58</u>	55	49
5	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	<u>58</u>	54	46
1	Подготовка и выдача разрешений на строительство	<u>55</u>	46	44
4	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	<u>49</u>	45	42
3	Прием заявлений и выдача документов о согласовании проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	<u>46</u>	42	38
2	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	<u>42</u>	39	37
7	Выдача охотничьих билетов единого федерального образца	<u>41</u>	37	34
10	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций	<u>44</u>	38	34
8	Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам	<u>37</u>	34	30
17	Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения	<u>42</u>	39	30
16	Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака	<u>43</u>	38	27
18	Прием и выдача документов о государственной регистрации усыновления (удочерения)	<u>34</u>	32	23
19	Прием и выдача документов о государственной регистрации смерти	<u>37</u>	35	23
15	Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака	<u>49</u>	43	22
14	Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся	<u>33</u>	28	22
12	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в (детские сады)	<u>40</u>	34	19
20	Прием и выдача документов о государственной регистрации перемены имени	<u>34</u>	32	19
6	Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте	<u>27</u>	22	18
11	Зачисление детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения	<u>25</u>	21	11
13	Прием заявок (запись) на прием к врачу	<u>34</u>	29	3

Состояние перевода приоритетных региональных услуг в электронную форму на РПГУ

№ из Концепции	Наименование типовой приоритетной услуги	Кол-во субъектов РФ, у которых услуга опубликована на РПГУ	Услуг с кнопкой «Получить услугу»	Услуг, по которым удалось отправить заявление
2	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	31	29	20
1	Подготовка и выдача разрешений на строительство	30	25	20
9	Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей	31	25	19
5	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	32	27	18
3	Прием заявлений и выдача документов о согласовании проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	30	26	17
7	Выдача охотничьих билетов единого федерального образца	24	22	17
4	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	28	24	16
10	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций	30	28	16
12	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в (детские сады)	27	25	14
8	Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам	23	18	13
11	Зачисление детей в общеобразовательные учреждения субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения	19	14	12
15	Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака	25	19	11
6	Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте	21	17	10
16	Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака	20	14	10
20	Прием и выдача документов о государственной регистрации перемены имени	19	14	9
18	Прием и выдача документов о государственной регистрации усыновления (удочерения)	17	13	8
19	Прием и выдача документов о государственной регистрации смерти	17	12	8
17	Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения	19	14	7
14	Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся	19	12	6
13	Прием заявок (запись) на прием к врачу	20	15	3

Рейтинг субъектов Российской Федерации по числу приоритетных услуг РОИВ и ОМСУ, для которых реализована функция отправки электронного заявления на ЕПГУ и РПГУ

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Опубликовано услуг	Услуг с кнопкой «Получить услугу»	Услуг, по которым удалось отправить заявление	Услуг, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления	Источник
1	Новосибирская область	20	20	19	2	ЕПГУ
2	Республика Коми	20	20	18	0	ЕПГУ / РПГУ
3	Санкт-Петербург	18	18	17	2	ЕПГУ / РПГУ
	Камчатский край	20	19	17	0	ЕПГУ / РПГУ
	Республика Алтай	18	18	17	0	ЕПГУ
	Самарская область	19	17	17	0	РПГУ
	Республика Карелия	19	18	16	8	РПГУ
	Липецкая область	19	18	16	7	ЕПГУ / РПГУ
	Курская область	18	17	16	0	ЕПГУ / РПГУ
	Архангельская область	16	16	16	0	РПГУ
5	Белгородская область	19	19	15	11	ЕПГУ
	Чувашская Республика	17	17	15	4	ЕПГУ
	Республика Бурятия	18	17	15	2	ЕПГУ
	Саратовская область	16	16	15	0	ЕПГУ
	Амурская область	16	15	15	0	РПГУ



Краткие результаты контрольных закупок приоритетных региональных услуг на ЕПГУ (октябрь – ноябрь 2014 г.)

Показатель	Ноябрь 2014
Приоритетных региональных услуг на ЕПГУ	20
Исследовано приоритетных региональных услуг на ЕПГУ	9
Субъектов Российской Федерации, в которых производились контрольные закупки	12
Произведено контрольных закупок	23
Удалось подать документы в электронной форме	91%
Услуга была получена с соблюдением нормативных сроков	69%

Субъекты Российской Федерации, в которых производилась контрольная закупка

№ из Концепции	Наименование услуги	Субъекты Российской Федерации, в которых производилась контрольная закупка				
5	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	Липецкая область	Свердловская область	-	-	-
7	Выдача охотничьих билетов единого федерального образца	Москва	Астраханская область	-	-	-
8	Предоставление социальных пособий малоимущим гражданам	Астраханская область	-	-	-	-
9	Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей	Москва	Иркутская область	Республика Татарстан	-	-
12	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в (детские сады)	Московская область	Москва	Тверская область	-	-
13	Прием заявок (запись) на прием к врачу	Липецкая область	Самарская область	Костромская область	Москва	Московская область
15	Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака	Нижегородская область	Саратовская область	Липецкая область	-	-
16	Прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака	Самарская область	-	-	-	-
17	Прием и выдача документов о государственной регистрации рождения	Московская область	Республика Татарстан	Астраханская область	-	-

Результаты контрольных закупок приоритетных региональных услуг на ЕПГУ в разрезе субъектов Российской Федерации

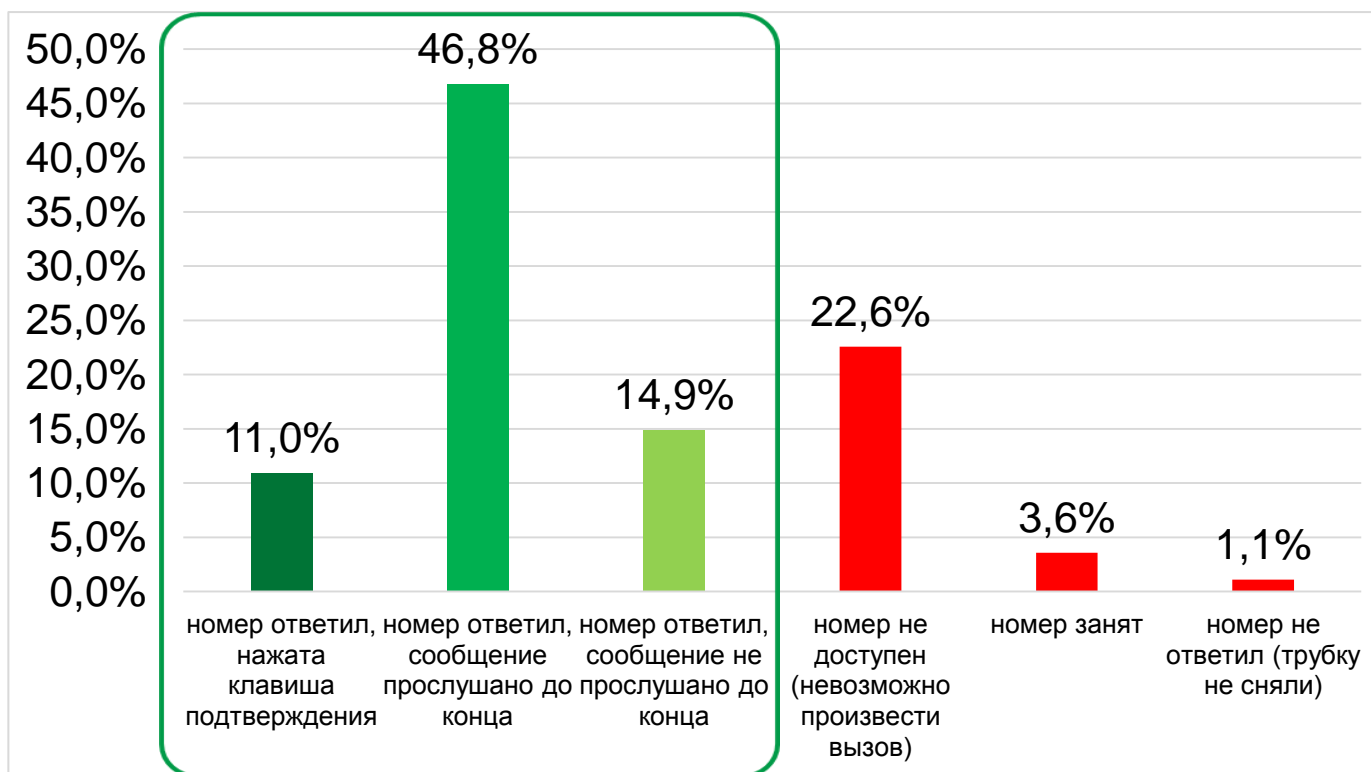
№ п/п	Субъект Российской Федерации, в котором проводилась контрольная закупка услуг	Число услуг, по которым была проведена контрольная закупка услуги	Документы поданы в электронной форме	Услуга получена с соблюдением нормативных сроков (результат предоставлен в период проведения мониторинга)	Доля услуг, полученных с соблюдением нормативных сроков от общего количества услуг, по которым была проведена контрольная закупка
1	Московская область	3	3	3	100%
2	Самарская область	2	2	2	100%
3	Иркутская область	1	1	1	100%
4	Костромская область	1	1	1	100%
5	Саратовская область	1	1	1	100%
6	Тверская область	1	1	1	100%
7	Москва	4	4	3	75%
8	Астраханская область	3	2	2	67%
9	Республика Татарстан	2	1	1	50%
10	Липецкая область	3	3	1	33%
11	Нижегородская область	1	1	0	0%
12	Свердловская область	1	1	0	0%
В среднем на 1 регион:		2	2	1	69%

Доступность ведомств по телефонным каналам

Всего различных номеров РОИВ и ОМСУ в ФРГУ: **73508**

Число исследованных (нормализованных) номеров: **38094**

Доля работающих номеров: **87%**



73% - средняя степень доступности номеров по всем попыткам ¹⁵

Рейтинг субъектов Российской Федерации по доступности телефонных номеров

По абсолютному значению:

№ п/п	Наименование	Всего номеров	Ответ получен
1	Московская область	1997	1747
2	Нижегородская область	1743	1575
3	Самарская область	1534	1369
4	Красноярский край	1587	1365
5	Саратовская область	1133	1003
6	Свердловская область	1112	974
7	Кировская область	1097	973
8	Республика Коми	927	817
9	Челябинская область	890	793
10	Алтайский край	853	743
11	Оренбургская область	827	731
12	Кемеровская область	809	717
13	Удмуртская республика	765	701
14	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	768	700
15	Приморский край	741	678
16	Пермский край	733	655
17	Волгоградская область	706	626
18	Калужская область	687	585
19	Тамбовская область	681	584
20	Вологодская область	630	541

По относительному значению:

№ п/п	Наименование	Всего номеров	Ответ получен*
1	Томская область	65	89%
2	Ненецкий автономный округ	98	88%
3	Владимирская область	411	85%
	Чувашская республика	26	85%
4	Псковская область	211	84%
5	Омская область	348	83%
	Удмуртская республика	765	83%
6	Мурманская область	395	82%
	Белгородская область	452	82%
7	Астраханская область	148	81%
	Ленинградская область	369	81%
	Воронежская область	369	81%
	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	768	81%
	Республика Татарстан	13	81%
8	Ивановская область	574	80%
	Новосибирская область	352	80%
	Нижегородская область	1743	80%
9	Челябинская область	890	79%
	Архангельская область	167	79%
	Республика Башкортостан	420	79%
	Приморский край	741	79%

* Помимо факта получения ответа при расчете доли успешных звонков учитывалось, с какой попытки был получен ответ

Спасибо за внимание!

Материалы семинара будут доступны на сайте
административной реформы ar.gov.ru
и разосланы по электронной почте участникам семинара