

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

Республика Башкортостан

Введение

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме проводится 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.

В перечень приоритетных региональных услуг, по которым проводился мониторинг, были включены рекомендованные субъектами Российской Федерации 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), за исключением 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».

Результаты оценки приоритетных региональных услуг 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).

В соответствии с методикой мониторинг включает в себя:

- 1) Оценку полноты сведений об услугах;
- 2) Оценку работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме;
- 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» (далее – постановление №236);
- 4) Оценка качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации, являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму;
- 5) Оценка возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации.

Результаты мониторинга

1. Оценка полноты сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услугах осуществляется путем проверки наличия информации о сроках и порядке предоставления услуги на странице услуги. Сравнение результатов оценки полноты сведений с результатами прошлого года содержатся в таблице 1.

Обращаем внимание: результаты скорректированы в соответствии с недостатками, выявленными в части информирования о порядке и сроках предоставления услуг, устранение которых находится вне зоны ответственности субъектов Российской Федерации (подробнее об этом в п.3).

Таблица 1. Сравнение результатов оценки полноты сведений

Показатель	Мониторинг 2017 г.	Мониторинг 2018 г.
Количество опубликованных услуг	15	15
Полнота сведений, размещенных на портале	89%	89%

2. Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме

Задачей данного направления мониторинга является оценка возможности подать электронное заявление на предоставление услуги и получить уведомление по результатам рассмотрения заявления. Экспертами выполняется подача заявления с тестовыми данными, анализируется поступившая информация.

Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме с результатами прошлого года содержатся в таблице 2.

Таблица 2. Сравнение результатов оценки работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме

Показатель	Мониторинг 2017 г.	Мониторинг 2018 г.
Услуг с кнопкой «Получить услугу»	15	15
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	15/15	15/15
Услуг, по которым удалось отправить электронное заявление	14/15	15/15
Услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления ¹	3/13	10/15

¹ Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в предоставлении услуги или уведомление о дальнейших шагах после подачи. В случае отказа в принятии поданного заявления (если такой отказ предусмотрен НПА, регулирующим предоставление услуги) уведомление о результате рассмотрения формально считается полученным.

3. 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 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.

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 и выдача документов о государственной регистрации заключения брака». Так как субъекты Российской Федерации 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.

Кроме того, субъекты Российской Федерации не могут напрямую повлиять на ситуацию в части реализации возможности печати заявления, а также возможности выбора способа уведомления о ходе предоставления услуги. Результаты действия «Формирование запроса» скорректированы с учетом описанных недостатков.

Результаты анализа представлены в таблице 3. Результаты анализа в разрезе услуг содержатся в отчетах по услугам.

Таблица 3. 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	8/15
Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса	0/15
Формирование запроса	4/15
Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации ²	2/3
Получение сведений о ходе выполнения запроса	2/15
Осуществление оценки качества предоставления услуги	8/15
Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	12/15

² Анализируется в отношении платных услуг, среди категорий заявителей которых - физические лица.