

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 ежегодно 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 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.

В перечень приоритетных региональных и муниципальных услуг, по которым проводится мониторинг, включаются услуги, подлежащие первоочередной оптимизации в соответствии с Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде», предоставляемые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, опубликованные на Едином портале и на региональных порталах государственных и муниципальных услуг. В перечень включаются услуги, для которых реализован интерфейс подачи заявления, подтвержденные соответствующим субъектом Российской Федерации.

Результаты оценки приоритетных региональных и муниципальных услуг были скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 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 (далее – сводная матрица составов действий).

Мониторинг проводится по следующим направлениям:

- 1) оценка полноты и достоверности сведений об услугах;
- 2) оценка работоспособности интерфейса подачи заявления (далее – запрос о предоставлении услуги 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 доступности органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам;

5) оценка качества предоставления региональных электронных услуг, которые с точки зрения субъекта Российской Федерации, являются примерами лучшей практики перевода услуг в электронную форму;

б) оценка возможности получения региональных услуг через мобильные приложения субъектов Российской Федерации;

7) оценка качества предоставления неприоритетных региональных и муниципальных услуг.

1. Результаты мониторинга

1.1 Оценка полноты и достоверности сведений об услугах

Оценка полноты сведений об услуге осуществляется путем проверки наличия информации о сроках и порядке ее предоставления на странице услуги.

Оценка достоверности сведений об услуге осуществляется путем проверки соответствия сведений, опубликованных на странице услуги, положениям административных регламентов или других НПА, устанавливающих порядок ее предоставления.

Сравнение сводных результатов оценки полноты и достоверности сведений приоритетных региональных услуг с результатами предыдущего года содержатся в таблице 1.

Таблица 1. Сравнение сводных результатов оценки полноты и достоверности сведений приоритетных региональных услуг

Показатель	Мониторинг 2018 г.	Мониторинг 2019 г.
Количество опубликованных услуг	15	17
Полнота сведений, размещенных на портале	89%	83%
Достоверность сведений, размещенных на портале	не проверялась	61%

1.2 Оценка работоспособности интерфейса подачи запроса в электронной форме

В рамках данного направления мониторинга проверяется возможность подать запрос о предоставлении услуги в электронной форме и получить уведомление о результатах его рассмотрения. Экспертами выполняется подача запроса с тестовыми данными, анализируется поступившая информация.

Сравнение сводных результатов оценки работоспособности интерфейса подачи запроса в электронной форме для приоритетных региональных услуг по итогам мониторинга 2018 года и мониторинга 2019 года содержится в таблице 2.

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

Показатель	Мониторинг 2018 г.	Мониторинг 2019 г.
Количество услуг с кнопкой «Получить услугу»	15	17
Количество услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	15/15	17/17
Количество услуг, по которым удалось отправить запрос в электронной форме	15/15	17/17
Количество услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения запроса ¹	10/15	10/16

1.3 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 целях проведения мониторинга включают следующие действия, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении услуги в электронной форме:

- 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;
- 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;
- получение результата предоставления услуги;
- 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.

Результаты проведенного анализа на соответствие услуг требованиям постановления № 236 были скорректированы с учетом сводной матрицы составов действий. Действия, реализация которых в соответствии со сводной матрицей составов действий признана необязательной, оцениваются, но не учитываются при подсчете итоговых показателей субъекта Российской Федерации.

Сводные результаты анализа приоритетных региональных услуг содержатся в таблице 3.

¹ Результатом рассмотрения запроса в электронной форме может являться уведомление об отказе в предоставлении услуги или уведомление о дальнейших действиях после подачи. В случае отказа в принятии поданного запроса (если такой отказ предусмотрен НПА, устанавливающим порядок предоставления услуги) уведомление о результате рассмотрения формально считается полученным.

Таблица 3. Сводные результаты анализа приоритетных региональных услуг на предмет соответствия требованиям постановления № 236

Действия, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги	Количество услуг, удовлетворяющих требованиям ПП №236
Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	4/17
Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса	5/15
Формирование запроса	0/17
Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации ²	2/3
Получение результата предоставления услуги	2/2
Получение сведений о ходе выполнения запроса	5/16
Осуществление оценки качества предоставления услуги	8/17
Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего	0/15

1.4 Оценка доступности органов власти по телефонным каналам

Оценка доступности ведомств по телефонным каналам осуществляется путем проверки работоспособности опубликованных на ЕПГУ номеров телефонов отделений и мест предоставления услуг органов власти и органов местного самоуправления. Мониторинг проводится с использованием автоматизированных средств дозвона.

Сводные результаты оценки доступности ведомств по телефонным каналам содержатся в таблице 4.

Таблица 4. Результаты оценки доступности ведомств по телефонным каналам

Показатель	Мониторинг 2019 г.
Количество номеров	183
Количество доступных номеров ³	168
Доля доступных номеров	92%

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

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