

**Доработанная методика мониторинга качества перевода
государственных и муниципальных услуг в электронную форму
для проведения первой волны мониторинга в 2015 году**

Оглавление

1. Общие положения.....	6
2. Термины и определения	10
3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	19
4. Типовые административные процедуры предоставления услуги.....	20
4.1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги	23
4.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием.....	24
4.2.1 Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов.....	24
4.2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги.....	24
4.3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги.....	24
4.4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги.....	25
4.5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей.....	25
4.6. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме.....	26
5. Показатели реализации типовых административных процедур предоставления услуг в электронной форме	26
6. Описание процедур проведения мониторинга.....	27
6.1. Проведение экспресс-оценки числа опубликованных услуг и базовой работоспособности их электронных форм.....	27
6.1.1. Экспертный способ проведения экспресс-оценки.....	27
6.1.2. Автоматизированный способ проведения экспресс-оценки.....	28
6.2. Проведение экспертного мониторинга.....	30
6.2.1. Процедура проведения экспертного мониторинга	30
6.2.2. Методика формирования перечня услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов для мониторинга.....	31
6.2.3. Методика формирования перечня региональных и муниципальных услуг для мониторинга	32
6.2.4. Рекомендуемые требования составу и квалификации исполнителей при проведении мониторинга	36
6.3. Проведение мониторинга методом контрольных закупок	38
6.3.1. Технология проведения мониторинга методом контрольных закупок	38
6.3.2. Процедура проведения мониторинга методом контрольных закупок.....	39
6.3.3. Формирование перечня услуг для мониторинга методом контрольных закупок ...	40
6.3.4. Рекомендуемые требования к квалификации и составу исполнителей при проведении мониторинга методом контрольных закупок.....	41
6.4. Проведение мониторинга доступности справочных телефонных номеров органов власти и местного самоуправления	43

6.4.1. Технология проведения мониторинга.....	43
6.4.2. Процедура проведения мониторинга	44
6.4.3. Рекомендуемые требования к квалификации и составу исполнителей при проведении мониторинга	45
6.5. Процедура проведения мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги	46
6.5.1. Технология проведения мониторинга.....	46
6.5.2. Рекомендуемые требования к квалификации и составу исполнителей при проведении мониторинга	48
Приложение 1. Перечень показателей и индикаторов для оценки качества предоставление услуги в электронной форме	49
Приложение 1.1. Показатели и индикаторы для оценки качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму	49
Приложение 1.2. Соотношение требований законодательства, предъявляемых к качеству предоставления услуг в электронной форме, и разработанных показателей и индикаторов для оценки качества в рамках мониторинга.....	103
Приложение 1.3. Формулы расчета показателей качества предоставления услуг в электронной форме на основе индикаторов, оценка которых осуществляется экспертами в рамках проведения мониторинга	113
Приложение 2. Инструкция по заполнению анкеты экспресс-мониторинга услуг	184
Приложение 3. Инструкция по заполнению анкет для тестирования степени соответствия перевода государственных услуг (подуслуг) в электронный вид требованиям законодательства и ожиданий пользователей	188
Условные обозначения	188
Вводные инструкции.....	188
Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей о порядке предоставления услуги»	193
Анкета 2 — Показатель «Наличие электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»	235
Анкета 3 — Показатель «Возможность подачи заявления и документов, оплаты пошлины, записи на прием и получения услуги в электронной форме»	277
Приложение 4. Шаблоны форм для заполнения в ходе реализации мониторинга методом контрольных закупок.....	318
Приложение 4.1. Опросная форма для заполнения заявителем для проведения контрольной закупки.....	318
1. ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ	318
2. ПОДАЧА ЭЛЕКТРОННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ	320
3. УВЕДОМЛЕНИЯ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ	323
4. ПОДАЧА ДОКУМЕНТОВ	325
5. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА	330
6. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ	332
6.5.....	333
Приложение 4.2. Опросная форма для заполнения экспертом на основе предоставленной заявителем заполненной формы	334
1. ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ЭКСПЕРТЕ	334
2. ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ.....	336
3. ПОДАЧА ЭЛЕКТРОННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ И ДОКУМЕНТОВ НА ПОРТАЛЕ 343	
4. УВЕДОМЛЕНИЯ	351
5. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ	357

6. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.....	359
7. КОММЕНТАРИИ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ заполняется экспертом со слов заявителя	361
8. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ	362
<i>Приложение 5. Формы для подведения итогов по услуге по результатам контрольных закупок услуги (заполняется супервизором).....</i>	<i>363</i>
1. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО ИССЛЕДУЕМОЙ УСЛУГЕ.....	363
2. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ИТОГАМ ОБРАЩЕНИЯ ЗА УСЛУГОЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ	364
3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ.....	371
4. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ И ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ МОМЕНТОВ ПО ИТОГАМ ОБРАЩЕНИЯ ЗА УСЛУГОЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ.....	374
<i>Приложение 6. Образец отчёта по результатам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (для ведомств)</i>	<i>376</i>
Введение	376
1. Сводные результаты мониторинга услуг ведомства на Едином портале	376
2. Сценарий 1.1 «Размещение полной актуальной информации об услуге»	378
3. Сценарий 2.1 «Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов»	381
4. Сценарий 3.1 «Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»	382
5. Сценарий 4.1 «Предварительный прием документов от заявителя»	383
6. Сценарий 5.1 «Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей»	385
7. Соответствия услуг требованиям перевода в электронный вид.....	387
7.1. Перечень услуг без кнопки «Получить услугу»:.....	387
7.2. Перечень услуг с неработающей кнопкой «Получить услугу»:.....	387
7.3. Перечень услуг, по которым не удалось отправить электронное заявление:...	388
7.4. Перечень услуг, по которым удалось отправить заявление, но не получено уведомление о результатах его рассмотрения:	390
7.5. Перечень электронных услуг, по которым получено уведомление о результатах его рассмотрения:	391
7.6. Перечень электронных услуг, переведенных на 5 этап (информационные услуги):	394
8. Результаты мониторинга доступности ведомства по телефонным каналам.....	395
9. Результаты расширенной оценки соответствия реализации услуг требованиям перевода в электронную форму.....	396
9.1. Результаты контрольных закупок по услуге «Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автомобилем, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений» (подуслуга «Замена водительского удостоверения»).....	399
9.2. Результаты контрольных закупок по услуге «Регистрация автомобилей и прицепов к ним» (подуслуга «Регистрация нового или бывшего в употреблении автотранспортного средства»).....	409
10. Аудит интерфейсов, предлагаемых при обращении за услугами в электронной форме	415
10.1. Методика аудита интерфейсов	415
10.2. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Получение водительского удостоверения» (услуга «Приём квалификационных экзаменов на	

получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений)...	422
10.3. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Замена водительского удостоверения» (услуга «Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений)...	440
10.4. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Регистрация нового или бывшего в употреблении автотранспортного средства» (услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним»).....	459
10.5. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Получение лицензии на приобретение охотничьего гладкоствольного длинноствольного оружия и патронов к нему» (услуга «Государственная услуга по выдаче гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему»).....	476
10.6. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Сдача квалификационного экзамена частными охранниками и лицами, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников» (услуга «Прием квалификационного экзамена у граждан Российской Федерации, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников»)	492
11. Типовые рекомендации	503
<i>Приложение 7. Образец отчёта по результатам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (для субъекта РФ)</i>	519
Введение	519
1. Сводные результаты мониторинга услуг субъекта Российской Федерации на Едином портале	520
1.1. Сценарий 1.1 «Размещение полной актуальной информации об услуге».....	522
1.2. Сценарий 2.1 «Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов»	524
1.3. Сценарий 3.1 «Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»	524
1.4. Сценарий 4.1 «Предварительный прием документов от заявителя»	525
1.5. Сценарий 5.1 «Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей»	527
2. Соответствия услуг требованиям перевода в электронную форму	529
2.1. Перечень услуг без кнопки «Получить услугу».	529
2.2. Перечень услуг с неработающей кнопкой «Получить услугу».	529
2.3. Перечень услуг, по которым не удалось отправить электронное заявление.	530
2.4. Перечень услуг, по которым удалось отправить заявление, но не получено уведомление о результатах его рассмотрения:	534
2.5. Перечень электронных услуг, по которым получено уведомление о результатах его рассмотрения:	537
3. Результаты мониторинга доступности ведомства по телефонным каналам.....	541
4. Типовые рекомендации	546
<i>Приложение 8. Формы и инструкции для проведения мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА.</i>	565
<i>Приложение 8.1. Экспертная форма для проведения мониторинга соответствия сведений положениям НПА</i>	565

<i>Приложение 8.2. Инструкция для проведения мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги</i>	<i>567</i>
Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей об услуге»	569
Анкета 2 — Показатель «Наличие электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»	589

1. Общие положения

Целью мониторинга является выявление типовых и частных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ, обеспечение руководителей ведомств, осуществляющих перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, информацией, необходимой для принятия управленческих решений на основании оценки и анализа качества перевода услуг в электронную форму.

Методика предназначена для оценки выполнения требований по переводу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму, установленных следующими правовыми актами:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).
- План перехода на предоставление государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2010 г. № 1506-р (далее – распоряжение № 1555-р).
- Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 1519-р (далее – распоряжение № 1993-р).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 г. Москва «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (далее – постановление № 861).
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р «О внесении изменений в распоряжения Правительства Российской Федерации» (далее – распоряжение № 2415-р).
- Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, принята Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. N 2516-р (далее – Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде).

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. №1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 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.

Объектом мониторинга являются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые на территории Российской Федерации (далее – услуги).

Мониторинг осуществляется во исполнение решений, принятых по итогам заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления (далее – Правительственная комиссия) (пункт 2 раздела I; пункт 3 раздела II протокола заседания Правительственной комиссии от 1 февраля 2011 г. № 2), а также во исполнение 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» Минэкономразвития России.

В соответствии с Протоколом № 2 от 1 февраля 2011 г. Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления Минэкономразвитию России необходимо:

- обеспечить выборочный мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием Единого портала и аналогичных региональных порталов, не менее чем в 10 субъектах РФ и предоставлять один раз в полгода в Правительство РФ результаты мониторинга, а также предложения по проектам необходимых решений Правительства РФ (раздел 1, пункт 2);

- утвердить методику мониторинга качества оказания государственных услуг в электронном виде федеральными органами исполнительной власти (раздел 2, пункт 3, абзац 1);
- продолжить осуществление мониторинга качества оказания государственных услуг в электронном виде федеральными органами исполнительной власти и представлять ежегодно до 1 января и 1 июля в Правительство РФ результаты мониторинга, а также предложения по проектам необходимых решений Правительства РФ.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р Минэкономразвития России должно обеспечивать мониторинг выполнения федеральными органами исполнительной власти пункта 2 распоряжения и выборочный мониторинг выполнения субъектами Российской Федерации пункта 3 распоряжения.

В методике даётся описание типовых административных процедур, реализация которых проверяется в рамках мониторинга (раздел 4), расчёт показателей такой реализации (раздел 5), а также четырёх способов проведения мониторинга:

- экспресс-оценка доступности услуг в электронной форме (подраздел 6.1);
- экспертный мониторинг (подраздел 6.2);
- мониторинг методом контрольных закупок (подраздел 6.3);
- мониторинг доступности справочных телефонных номеров органов власти и местного самоуправления (подраздел 6.4);
- мониторинг сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги (подраздел 6.5).

Кроме того, в приложениях приводятся:

- перечень индикаторов и показателей для оценки качества предоставления услуг в электронной форме (Приложение 1.1);
- соотношение требований законодательства, предъявляемых к качеству предоставления услуг в электронной форме, и разработанных показателей и индикаторов для оценки качества в рамках мониторинга (Приложение 1.2);
- формулы расчета показателей качества предоставления услуг в электронной форме на основе индикаторов, оценка которых осуществляется экспертами в рамках проведения мониторинга (Приложение 1.3);
- анкеты и инструкции для проведения мониторинга способами, приведёнными в подразделах 6.1–6.3 (Приложения 2–5);
- образцы отчётов по результатам проведённого экспертного мониторинга второй волны 2014 г. (Приложения 6–7);

- формы и инструкции для проведения мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА (Приложение 8).

2. Термины и определения

Административные процедуры – логически обособленные последовательности административных действий при предоставлении государственных услуг и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, имеющие конечный результат и выделяемые в рамках предоставления государственной услуги.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Аутентификация – процедура проверки подлинности, например, проверка подлинности пользователя путём сравнения введённого им пароля с паролем в базе данных пользователей.

Бинарный индикатор – элементарное требование к услуге, которое может быть оценено двумя вариантами ответа: «требование выполнено» (оценка «1») или «требование не выполнено» (оценка «0»). Каждый индикатор соответствует определённому требованию, основанному на положениях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг в электронной форме либо на законодательно обоснованных ожиданиях получателей услуг.

Ведомство – федеральный орган исполнительной власти, государственный внебюджетный фонд, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации или орган местного самоуправления, ответственный за предоставление федеральных или региональных услуг.

Входной документ – документ, который входит в перечень документов, предоставляемых заявителем при обращении за государственной или муниципальной услугой, без которого невозможно получение той или иной государственной услуги.

Государственная 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 (далее – государственная услуга), – 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 (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), 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 – регулярно осуществляемая органом исполнительной власти деятельность по реализации или обеспечению реализации полномочий.

Доступность услуги – возможность заявителя получить услугу в соответствии с действующим законодательством и законными ожиданиями в максимально короткий срок и с совершением минимального количества действий.

Единый портал, ЕПГУ – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Жизненная ситуация – в анкетах для мониторинга качества предоставления услуг в электронной форме: описание экспертом потребности, которая стала причиной обращения за получением услуги. Как правило, является сокращенным названием услуги (подуслуги), например: «Получение водительских прав», «Регистрация брака», «Запись на прием к врачу».

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 иные организации установленные Федеральным законом № 210-ФЗ, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Идентификация – процедура распознавания субъекта по его идентификатору.

Правительственная комиссия – Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления.

Информационная услуга неперсонифицированная – услуга, связанная с предоставлением неперсонифицированной информации, то есть информации общего плана, для получения которой не требуется авторизация. Например, предоставление библиографической или статистической информации.

Информационная услуга персонифицированная – услуга, связанная с предоставлением индивидуальной информации, то есть для ее получения требуется авторизация. Например, сведения о состоянии личного пенсионного счета, сведения о штрафах, сведения о прописке.

Контрольные закупки – углубленный мониторинг методом контрольных закупок.

Концепция – Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная

распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.

Критерии определения значений индикаторов – формализованное описание алгоритма принятия решения о присвоении того или иного численного значения каждому индикатору. Система критериев разрабатывается и утверждается органом власти, ответственным за проведение мониторинга, на основании следующих принципов:

- значение индикатора оценивается количественно (численно);
- значение индикатора является мерой соответствия того или иного свойства услуги требованиям законодательства Российской Федерации;
- критерии определения значений индикаторов объективны и отчуждаемы (сформулированы таким образом, что значение индикатора не может зависеть от воли эксперта, производящего оценку).

Межведомственное информационное взаимодействие – осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами.

Межведомственный запрос – документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона №210-ФЗ.

Методика – методика мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, Многофункциональный центр, МФЦ – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных

и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Модуль – специализированное программное приложение для проведения автоматизированной экспресс-оценки доступности услуг в электронной форме.

Мониторинг – мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Мониторинг положений НПА – мониторинг сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги.

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.

Обязательный документ – документ, который входит в перечень документов, предоставляемых заявителем при обращении за государственной или муниципальной услугой, без которого невозможно получение той или иной государственной услуги.

ОМСУ – орган местного самоуправления.

Основная подуслуга – подуслуга, которая максимально соответствует наименованию услуги. Например, если услуга называется «Лицензирование медицинской деятельности», то основной подуслугой является подуслуга «Получение лицензии на право ведения медицинской деятельности», а не «Получение дубликата или копии лицензии на медицинскую деятельность».

Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления.

Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация – государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления.

Подуслуги – административные процедуры, входящие в состав услуги согласно административному регламенту предоставления государственной и муниципальной услуги, отличающиеся между собой требованиями к заявителю и (или) составом пакета входных документов и (или) результатом предоставления услуги.

Показатель – совокупность элементарных свойств услуги (индикаторов), объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов качества предоставления услуги в электронной форме. Численное значение показателя определяется на основании результатов оценки индикаторов, входящих в состав данной совокупности. Показатель может быть рассчитан как в отношении отдельной услуги, так и в отношении группы услуг, сформированной по ведомственному, региональному, тематическому или другому признаку.

Показатель обобщенный – показатель, характеризующий качество предоставления услуг в отношении всей выборки электронных услуг; его значение рассчитывается на основании значений индикаторов и показателей, входящих в данную выборку услуг¹.

Постановление № 861 – Постановление Правительства РФ от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

Постановление № 1284 – Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Приоритетная услуга – услуга, подлежащая 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.

Распоряжение № 1021 – распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р «О концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы».

Распоряжение № 1555 – распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти».

¹Примерами обобщенных показателей являются число (доля) услуг, соответствующих требованиям того или иного этапа электронного взаимодействия (в том числе во взаимосвязи с органами власти, регионами, жизненными ситуациями), доля успешно рассмотренных заявлений, поданных с использованием средств Единого портала.

Распоряжение № 1993 – Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

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

Региональный портал, РПГУ – региональный портал государственных и муниципальных услуг.

РОИВ – региональный орган исполнительной власти.

Супервизор – работник, осуществляющий непосредственное руководство работой экспертов при проведении экспертного мониторинга и мониторинга методом контрольной закупки.

Сценарии перевода типовой административной процедуры в электронную форму – варианты перевода определенной типовой административной процедуры предоставления услуги в электронный вид. Например, типовая административная процедура «Подача заявления от Заявителя» при переводе в электронную форму может быть реализована несколькими способами: возможность удаленно записать на прием для получения консультации и (или) подачи документов, подача пакета документов для предварительной проверки корректности их заполнения (после проверки документы подаются в бумажном виде), подача частичного пакета документов в электронной форме (сокращает число необходимых документов, подаваемых в бумажном виде), подача полного пакета документов в электронной форме (снимает необходимость посещения ведомства).

Телефонный мониторинг – мониторинг доступности телефонных номеров органов власти и местного самоуправления.

Типовая административная процедура – последовательность действий органа исполнительной власти при исполнении государственной функции или предоставлении государственной услуги, например: подача заявления от Заявителя, прием документов (материальных объектов) от Заявителя; формально-логическая проверка принятых документов, предоставление результата услуги.

Удалённая запись на приём – запись на приём без необходимости физического посещения места приёма, дистанционно.

Указ № 601– указ Президента РФ от 07 мая .2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Услуга – государственная (муниципальная) 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 (далее – субъектов Российской Федерации).

Услуга, связанная с лицензированием, – государственная или муниципальная услуга, связанная с осуществлением лицензирования отдельных видов деятельности.

Федеральная услуга – государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти.

Федеральный закон № 99-ФЗ – Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Федеральный реестр, ФРГУ – федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», созданная для обеспечения ведения в электронной форме реестра государственных и муниципальных услуг, а также функций по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального контроля (далее – функции).

ФОИВ – федеральный орган исполнительной власти, орган государственных внебюджетных фондов.

Целевая задача перехода – это задача, определяющая ряд требований, направленных на достижение целей в процессе взаимодействия органов власти и заявителя при обращении за государственной или муниципальной услугой, выполнение которых необходимо для перехода на целевой этап.

Экспресс-оценка – экспресс-оценка числа опубликованных услуг и базовой работоспособности их электронных форм.

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.

Электронная услуга – деятельность, осуществляемая по запросам заявителей органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной государственному органу или органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении государственной и муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, включающая в себя электронное взаимодействие между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Электронная форма – форма предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях

предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

Этап перехода на предоставление услуги в электронной форме (этап перехода) – показатель, характеризующий долю и типы взаимодействий, которые при предоставлении услуги могут осуществляться в электронной форме. В соответствии с действующим регулированием, под поэтапным переходом на предоставление услуг в электронной форме понимается реализация следующих мер:

- на I этапе – завершение размещения информации об услуге в Федеральном реестре и на Едином портале;
- на II этапе – завершение размещения на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронной форме;
- на III этапе – обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронной форме с использованием Единого портала;
- на IV этапе – обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала мониторинг хода предоставления услуги;
- на V этапе – обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронной форме на Едином портале, если это не запрещено федеральным законом, определяющим порядок предоставления услуги.

Этап перехода фактический – этап перехода на предоставление услуги в электронной форме в соответствии с целевыми задачами, требованиям которых соответствует услуга (по итогам проведения мониторинга).

Этап перехода целевой – этап перехода на предоставление услуги в электронной форме, который должен быть реализован для данной услуги на момент проведения мониторинга. Целевой этап перехода определяется на основании нормативно установленных сроков либо по факту декларации ответственным органом власти или местного самоуправления достижения определенного этапа¹. Последнее обстоятельство связано с тем, что пользователи Единого портала могут не располагать информацией об утвержденных правовыми актами сроках перевода услуг в электронную форму, из-за чего их ожидания в отношении доступных типов электронного взаимодействия могут основываться на информации, фактически размещенной на Едином портале. В

¹В частности, факт размещения информации об услуге на Едином портале рассматривается как декларация того, что I и II этапы перевода в электронную форму для данной услуги реализованы.

ходе мониторинга услуга оценивается на предмет соответствия целевым задачам по каждому этапу перехода, которые определяют требования к целевому этапу.

3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с настоящей методикой позволяет решить следующие задачи:

- оценка степени соответствия электронной услуги требованиям законодательства и удобства для пользователей;
- оценка доступности электронной услуги для пользователя;
- оценка степени удобства электронной услуги для пользователя.

По результатам таких оценок могут быть подготовлены рекомендации:

- ответственным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления – по приведению регламента предоставления электронных услуг в соответствие с законодательством и законными ожиданиями граждан;
- оператору Единого портала – по повышению доступности сервисов Единого портала.

В соответствии с Протоколом № 2 от 1 февраля 2011 г. Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления Минэкономразвития России должно обеспечить опубликование на своем официальном интернет-сайте методики и результатов мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъектах Российской Федерации.

Методика является универсальной и может быть использована любыми ведомствами в целях самообследования качества предоставления услуг в электронной форме. Поскольку учесть все возможные особенности предоставления услуг ввиду их большого количества не представляется возможным, соответствующая конкретизация требований и оценок при проведении мониторинга производится самим ведомством, использующим методику для самообследования.

4. Типовые административные процедуры предоставления услуги

Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме представлены в общем виде в статье 10 Федерального закона № 210-ФЗ и включают следующие административные процедуры:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;
- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и прием такого запроса и документов с использованием Единого портала и (или) Регионального портала;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;
- иные действия, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги.

Распоряжениями № 1555-р, №1993-р и № 2415-р определен перечень мер, осуществляемых на этапах перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг и исполнение государственных функций в электронном виде органами исполнительной власти и органами местного самоуправления:

- I этап – завершение размещения информации о государственной (муниципальной) услуге в Федеральном реестре и на Едином портале.
- II этап – завершение размещения на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги (функции), и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.
- III этап – обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственных (муниципальных) услуг представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала.
- IV этап – обеспечение возможности для заявителей осуществлять мониторинг хода предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.

- V этап – обеспечение возможности получения результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, если это не запрещено федеральным законом.

Указанные распоряжения являются единственными документами, устанавливающими требования к этапам перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. При этом установленные ими требования не являются исчерпывающими и контролепригодными по следующим причинам:

- Требования к этапам не конкретизированы и даны в виде обобщенных мер, которые могут служить целевыми задачами на этапах перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в электронном виде органами исполнительной власти и органами местного самоуправления.
- Отсутствуют четкие критерии, позволяющие определить степень соответствия государственных (муниципальных) услуг этапам перехода в электронную форму.
- Предлагаемые меры подразумевают последовательное их осуществление по этапам перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в электронной форме органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, что не корректно при предоставлении неперсонифицированных и персонифицированных информационных услуг, не предполагающих перехода на IV этап.
- При предоставлении некоторых услуг невозможно исполнить меры по III этапу, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя либо необходимость предоставить образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги.
- Описание этапов ограничено упоминанием только Единого портала, не указана возможность предоставления государственных (муниципальных) услуг с использованием региональных порталов.
- Не изменен состав и содержание этапов перевода первоначальных услуг, перечисленных в распоряжении №1993-р, с учетом их оптимизации, предусмотренной Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

В целях конкретизации критериев, определяющих степень соответствия государственных (муниципальных) услуг этапам перевода в электронный вид, методика предусматривает следующие меры:

1. Вместо этапов перехода на предоставление услуг и исполнение функций в электронном виде использовать понятие «сценариев перевода типовой административной процедуры предоставления услуги или исполнения функции в электронной форме»:
 - Типовые административные процедуры – это логически обособленные последовательности административных действий

при предоставлении государственных услуг и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, имеющие конечный результат и выделяемые в рамках предоставления государственной услуги. Например, подача заявления от Заявителя, прием документов (материальных объектов) от Заявителя, формально-логическая проверка принятых документов, предоставление результата услуги.

- Сценарии перевода типовой административной процедуры в электронную форму (далее – сценарии перевода) – это варианты перевода определенной типовой административной процедуры предоставления услуги в электронную форму. Например, типовая административная процедура «Подача заявления от Заявителя» при переводе в электронный вид может быть реализована несколькими способами: возможность удаленно записать на прием для получения консультации или подачи документов, подача пакета документов для предварительной проверки корректности их заполнения (после проверки документы подаются в бумажном виде), подача частичного пакета документов в электронной форме (сокращается число необходимых документов, подаваемых в бумажном виде), подача полного пакета документов в электронной форме (снимается необходимость посещения ведомства).
2. Определить типовые административные процедуры перевода услуг в электронную форму. Реализация типовых административных процедур предоставления услуг не предполагает последовательного перехода от одной процедуры к другой.
 3. Для каждой типовой административной процедуры определить типовой набор сценариев.
 4. Для каждого сценария перевода должны быть определены требования, соответствие которым необходимо для соответствия услуги или функции целевому сценарию перевода. Эти требования представлены в мониторинге показателями и индикаторами для оценки.
 5. Для проверки услуг и подуслуг на соответствие требованиям каждого сценария перевода необходимо оценить индикаторы, которые поставлены в соответствие сценарию перевода.

Типовые административные процедуры, предложенные для текущего проведения мониторинга, и их связи показаны на рисунке 4.1.



Рисунок 4.1. Типовые административные процедуры и их связь

4.1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги

Реализация административной процедуры «Информирование заявителей о порядке предоставления услуги» в электронной форме предполагает размещение на Едином портале и (или) Региональном портале полной актуальной 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.

Возможен единственный сценарий реализации.

Для признания данной административной процедуры переведенной в электронную форму необходимо выполнение следующих обязательных требований (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

- На портале имеется страница с описанием порядка предоставления услуги (далее – страница услуги).
- На странице услуги указаны регистрационные данные, дата и основания внесения изменений в сведения об услуге.
- На странице услуги приведен перечень документов, необходимых для предоставления услуги.
- На странице услуги указаны сведения о местах получения информации о правилах предоставления услуги.

4.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием

Сервис записи на прием предполагает возможность для заявителя выбрать удобное время (и в некоторых случаях место) для личной явки в орган власти для подачи документов или получения результата предоставления услуги в электронной форме.

Фактическая возможность попасть на прием в выбранное заявителем время может проверяться в ходе контрольной закупки.

Для реализации административной процедуры «Обеспечение заявителю возможности записи на прием» в электронной форме предусмотрены следующие сценарии реализации:

- обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов;
- обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги.

4.2.1 Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов

Сценарий считается реализованным, если достигается следующий показатель:

- Реализована возможность записи на прием для подачи заявления и документов (предполагает возможность выбора заявителем даты и времени приема).

4.2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги

Сценарий считается реализованным, если достигается следующий показатель:

- Реализована возможность записи на прием для получения результатов услуги (предполагает возможность выбора заявителем даты и времени приема).

4.3. Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги

Реализация административной процедуры «Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги» в электронной форме предполагает размещение на портале электронных форм документов, необходимых для получения услуги.

Возможен единственный сценарий реализации.

Для признания данной административной процедуры полностью реализованной в электронной форме на странице услуги должны быть размещены:

- формы заявлений и иных документов, в том числе образец заявления и шаблон (бланк) заявления, доступный для заполнения заявителем в электронной форме;

4.4. Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги

Реализация административной процедуры «Прием от заявителя документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги» в электронной форме предполагает два возможных сценария реализации:

- предварительный прием документов от заявителя (предоставление заявителю возможности направить заявление и иные документы или их часть в электронной форме в орган власти, предоставляющий услугу, для предварительной проверки документов; возможна проверка посредством подачи тестовых заявок);
- прием документов от заявителя в электронной форме (дополнительно к предварительной проверке сценарий предполагает прием заявления и начало исчисления срока предоставления услуги без явки заявителя в ведомство для предоставления бумажных версий поданных в электронной форме документов; проверка реализации сценария возможна в рамках проведения контрольных закупок).

Для признания административной процедуры предварительного приема документов полностью реализованной в электронной форме необходимо выполнение следующих обязательных требований (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

- работоспособность формы подачи заявления;
- уведомление заявителя об отправке документов по электронной почте или в личном кабинете;
- уведомление заявителя о приеме документов органом власти по электронной почте или в личном кабинете;
- уведомление заявителя о результатах рассмотрения заявления по электронной почте или в личном кабинете.

4.5. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей

Реализация административной процедуры «Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей» в электронной форме предполагает наличие на ЕПГУ сервиса оплаты государственной пошлины или другого обязательного платежа, необходимого для получения услуги, в электронной форме (далее – сервис оплаты). Реализация данной административной процедуры проверяется только в отношении тех услуг, за оказание которых предусматривается взимание государственной пошлины или иных обязательных платежей.

Возможен единственный сценарий реализации.

Для признания административной процедуры «Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей» полностью реализованной в электронной форме необходимо

выполнение следующих обязательных требований (соответствующие ключевые индикаторы имеют оценку «требование выполнено»):

- Имеется кнопка «Оплатить».
- Работоспособность сервиса оплаты госпошлины.
- Уведомление заявителя о факте совершения оплаты по электронной почте или в личном кабинете.

4.6. Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме

Реализация административной процедуры «Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме» предполагает следующие сценарии реализации:

- направление заявителю юридически значимого результата предоставления услуги в электронной форме (отсутствует необходимость получения результата в бумажной форме);
- направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронной форме.

5. Показатели реализации типовых административных процедур предоставления услуг в электронной форме

Каждая типовая административная процедура разбита на сценарии, по которым эта типовая административная процедура может быть реализована. Каждый сценарий содержит в себе показатели, которые определяют, реализован ли сценарий. Показатель признается достигнутым (административная процедура признается переведенной в электронную форму) только в том случае, если оценкой по всем ключевым индикаторам данного показателя является «требование выполнено». Показатели могут быть последовательными (т. е. следующий выполняется только при условии выполнения предыдущего) и параллельными (т. е. показатель может быть достигнут вне зависимости от достижения других показателей). Показатели могут быть вложенными (т. е. следующий оценивается только в случае реализации предыдущего и расширяет оценку предыдущего).

Показатели выполнения требований к переводу услуг в электронную форму формируются из групп однородных индикаторов. Экспертами в ходе мониторинга проверяются именно индикаторы, из оценок которых потом складывается оценка достижения показателей, а также реализации сценариев и типовых административных процедур.

В каждом сценарии из всех индикаторов выделен ключевой, который показывает, реализован сценарий или нет. Остальные бинарные индикаторы являются вспомогательными для более точной оценки выполнения требований. Показатель признается достигнутым (административная процедура признается переведенной в электронную форму) только в том случае, если оценка по всем

ключевым индикаторам данного показателя оказывалась «требование выполнено». Индикаторы, которые имеют значение «х», не могут быть рассмотрены, как ключевые или не ключевые, так как являются вложенными. Помимо вспомогательных, используются служебные индикаторы, не являющиеся бинарными.

Если процедура признана переведенной в электронную форму, то оценка качества ее реализации производится на основе показателей, которые рассчитываются на основе оценок всех индикаторов, включая вспомогательные.

Таким образом, качество реализации сценария (КРС) рассчитывается по формуле:

$$\text{КРС} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n I_j, \text{ где:}$$

n – число показателей, участвующих в оценке качества реализации сценария;

j – номер показателя;

I_j – численное значение j -го показателя.

Пересчет оценок предыдущих волн мониторинга производится на основании Приложения 1 «Перечень показателей и индикаторов для оценки качества предоставления услуги в электронной форме», где приведено соответствие уникальных номеров индикаторов из методик мониторинга разных лет. Оценка по каждому показателю рассчитывается по формуле среднего.

6. Описание процедур проведения мониторинга

6.1. Проведение экспресс-оценки числа опубликованных услуг и базовой работоспособности их электронных форм

Экспресс-оценка числа опубликованных услуг и базовой работоспособности их электронных форм может проводиться двумя способами:

- экспертным способом;
- автоматизированным способом.

6.1.1. Экспертный способ проведения экспресс-оценки

Методология проведения экспресс-оценки экспертным способом и формы для заполнения приведены в приложении 2.

Недостатки экспертного способа экспресс-оценки:

- Трудоемкость, поскольку мониторинг осуществляется вручную экспертами. На Едином портале опубликовано более 140 000 услуг, среди которых более 22 000 услуг с кнопкой «Получить услугу».
- Ограниченная точность, поскольку мониторинг проводится один раз за волну. Экспертный способ не позволяет оценить доступность услуг в электронном виде на основе нескольких итераций за короткий период, поэтому отражает ситуацию на момент проведения мониторинга. Как правило, услуги имеют переменную доступность, т. е.

работоспособность кнопки «Получить услугу» не является величиной постоянной и зависит от дня и времени проведения мониторинга.

6.1.2. Автоматизированный способ проведения экспресс-оценки

Методология проведения экспресс-оценки автоматизированным способом:

Шаг 1. Формирование перечня опубликованных услуг для экспресс-оценки

У Модуля должна быть реализована функция автоматизированного мониторинга и обнаружения всех услуг, имеющих кнопку «Получить услугу», размещенных на ЕПГУ. Из перечня таких услуг должны быть исключены страницы, доступ на которые возможен только по прямой ссылке, минуя Каталог услуг или Каталог ведомств.

Модуль должен учитывать возможность изменения версии страницы услуги и, как следствие, изменение атрибутов URL-ссылки на страницу услуги. При этом услуга не должна считаться новой.

В ходе формирования перечня опубликованных услуг, доступных в электронном виде, для экспресс-оценки Модуль должен фиксировать следующие сведения:

- дата и время проведения мониторинга;
- наименование услуги;
- наименование подуслуги;
- наименование ведомства;
- наименование субъекта РФ (для региональных услуг);
- тип заявителя (физическое лицо или юридическое лицо);
- ссылка;
- наличие кнопки «Получить услугу».

Шаг 2. Проверка работоспособности кнопки «Получить услугу»

У модуля должна быть реализована функция проверки кнопки «Получить услугу» на странице услуги из сформированного на шаге 1 перечня. Модуль должен фиксировать наличие кнопки «Получить услугу» на странице, а также проверять ее работоспособность и фиксировать результат, в т. ч. скриншот открывшейся после нажатия кнопки «Получить услугу» страницы. При запросе порталом авторизационных данных, модуль должен вводить тестовые логин и пароль, соответствующие типу заявителя услуги.

Кнопка «Получить услугу» может быть представлена следующими вариантами, в зависимости от характера услуги:

- записаться на личный прием в орган власти;
- подать заявление/документы на получение услуги;
- получить сведения;
- другое (например, записаться к врачу).

Шаг 3. Проведение итераций экспресс-оценки

Для увеличения точности оценки должны быть проведены повторные мониторинги услуг, для чего Модулем должны быть повторены шаги 1 и 2 несколько раз. Результаты должны фиксироваться по тем же показателям и с теми же требованиями.

Шаг 4. Формирование статистики и отчетов

Модуль должен автоматически генерировать отчет по проведенной экспресс-оценке. Данные должны быть сгруппированы для ФОИВ – по ведомствам, для РОИВ – по субъектам. Отчет должен содержать значения по следующим показателям:

- Число сессий (общее число сессий из заданного периода мониторинга).
- Число состоявшихся сессий (число сессий, закончившихся успешно, из заданного периода мониторинга). Сессия считается успешной, если Единый портал был доступен, и удалось открыть страницы всех исследуемых услуг из заданных параметров фильтров. Сессия может быть удачной по услугам одного ведомства, но не удачной по другому ведомству.
- Доступность Единого портала (рассчитывается в процентах, как отношение числа сессий, закончившихся успешно, к общему числу сессий из заданных параметров фильтров), в том числе отдельно для каждого субъекта РФ.
- Среднее число исследованных услуг (рассчитывается как среднее число исследованных услуг по всем сессиями из заданного периода мониторинга).
- Среднее число услуг с кнопкой «Получить услугу» (рассчитывается как среднее число услуг с кнопкой «Получить услугу» по всем сессиям из заданного периода мониторинга).
- Доля работоспособных электронных услуг (рассчитывается в процентах как отношение среднего числа услуг с работоспособной кнопкой «Получить услугу» к среднему числу исследованных услуг из заданного периода мониторинга).
- Работоспособность электронных услуг (рассчитывается в процентах как отношение удачных попыток нажатия на кнопку «Получить услугу», приведших к открытию интерфейса подачи электронного заявления, к общему числу попыток из заданного периода мониторинга).

Недостатки автоматизированного способа экспресс-оценки:

- структура Единого портала может меняться, из-за чего ранее разработанный модуль придется дорабатывать перед новой волной мониторинга;
- технически сложно разработать данный модуль;
- неприменим для экспресс-оценки региональных порталов: региональные порталы имеют различную структуру, соответственно для каждого портала необходимо разрабатывать индивидуальный модуль.

6.2. Проведение экспертного мониторинга

6.2.1. Процедура проведения экспертного мониторинга

С целью обеспечения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме должен быть реализован следующий перечень организационных процедур:

- Подготовка анкет для проведения мониторинга.
 - 1.1. Формирование перечней услуг и подуслуг со ссылками на страницы услуг и подуслуг на Едином портале и (или) Региональных порталах с привлечением оператора Единого портала.
 - 1.2. Формирование анкет по подуслугам для проведения мониторинга экспертами.
 - 1.3. Проверка полноты анкет и индикаторов на соответствие требованиям Постановления № 861 (Приложение 1.2).
- Проведение мониторинга.
 - 2.1. Подготовка инструкций для проведения мониторинга на основе анкет (Приложение 3).
 - 2.2. Мониторинг государственных и муниципальных услуг согласно методике экспертной группой и заполнение анкет.
 - 2.3. Выборочная проверка результатов мониторинга в анкетах группой супервизоров на наличие ошибок и отправка на доработку в случае необходимости (проверка не менее 10 % от общего числа индикаторов).
 - 2.4. Формирование данных для оценки показателей на основе данных, предоставленных оператором Единого портала и (или) Регионального портала.
 - 2.5. Расчет обобщенных показателей.
 - 2.6. Подготовка протоколов обследования и отчетов по итогам мониторинга. Образцы отчётов, представляемых ведомствам и органам субъектов РФ, представлены в приложениях 6–7.
- Презентация результатов итогов мониторинга.
 - 3.1. Презентация результатов итогов мониторинга для представителей органов власти, ответственных за обеспечение перехода государственных и муниципальных услуг в электронную форму.
 - 3.2. Проведение обучающего семинара для представителей всех органов власти (ФОИВ, РОИВ, ОМСУ) с перечислением типовых ошибок, в том числе в режиме видеоконференции.

6.2.2. Методика формирования перечня услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов для мониторинга

В перечень услуг ФОИВ для мониторинга входят все услуги ФОИВ, опубликованные на ЕПГУ на момент проведения мониторинга, включая услуги ФОИВ, 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, а также услуги ФОИВ, связанные с лицензированием. Дополнительно в перечень услуг ФОИВ для мониторинга включаются все информационные услуги (подуслуги), для которых реализована возможность получения их результатов в электронной форме без необходимости посещения органа, предоставляющего услугу.

Отбор подуслуг производится на основании качественной оценки каждой услуги и включенных в нее подуслуг:

1. Если включенные подуслуги представляют собой варианты предоставления услуги, то включается основная подуслуга. Например, для услуги по лицензированию деятельности основной подуслугой будет «Предоставление лицензии», а не «Выдача дубликата» или «Продление лицензии».

2. Если включенные подуслуги представляют собой сценарии реализации услуги, то приоритет отдается подуслуге, обладающей кнопкой «Получить услугу». Если таких подуслуг несколько, то, в зависимости от принципа выделения сценариев в список включается:

- подуслуга, предоставляемая физическим лицам;
- подуслуга, предполагающая первичное обращение в орган власти (например, по услуге «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» выбирается подуслуга «Получение паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения 14-летнего возраста», а не «Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения возраста 20 или 45 лет»);
- в остальных случаях выбирается наиболее часто реализуемый по мнению эксперта сценарий, или сценарий, ориентированный на более широкую группу получателей.

3. Если на странице услуги в качестве подуслуг включены самостоятельные услуги, то они все подлежат включению в список на мониторинг, не зависимо от наличия или отсутствия у них кнопки «Получить услугу». Например, для услуги «Лицензирование деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний, деятельности в области использования источников ионизирующего излучения» в список на мониторинг должны быть включены две подуслуги: «Получение лицензии на

деятельность в области использования источников ионизирующего излучения (генерирующих)» и «Получение лицензии на деятельность, связанную с использованием возбудителей инфекционных заболеваний».

4. Если основная подуслуга не является информационной и среди подуслуг есть информационная с работающей кнопкой «Получить услугу», она также включается в перечень услуг для мониторинга. Например, если услуга называется «Лицензирование медицинской деятельности», то основной подуслугой является подуслуга «Получение лицензии на право ведения медицинской деятельности», а информационной является «Получение дубликата или копии лицензии на медицинскую деятельность».

6.2.3. Методика формирования перечня региональных и муниципальных услуг для мониторинга

Для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме экспертами формируется перечень региональных и муниципальных услуг. В перечень должны быть включены услуги, предоставляемые как на ЕПГУ, так и на РПГУ (для всех субъектов, у которых разработаны региональные порталы).

В перечни услуг обязательно должны быть включены:

- все услуги, перечисленные в приложении № 2 к Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – приоритетные услуги РОИВ и ОМСУ), опубликованные на ЕПГУ и РПГУ, для которых реализована возможность получения услуги в электронной форме (имеется кнопка «Получить услугу» или ее аналог)³;
- услуги, связанные с лицензированием, реализованные на ЕПГУ и на РПГУ (независимо от наличия кнопки «Получить услугу» или ее аналога);

Эксперты формируют перечень услуг для мониторинга по следующему алгоритму:

Шаг 1. Составление перечня услуг, опубликованных на ЕПГУ

- 1) На Едином портале устанавливается местоположение, соответствующее субъекту Российской Федерации в разделе «Ваше местоположение» (Рисунок 6.1).

³ Если приоритетная услуга является муниципальной, то в перечень услуг должна войти только одна услуга, предоставляемая одним из органов местного самоуправления

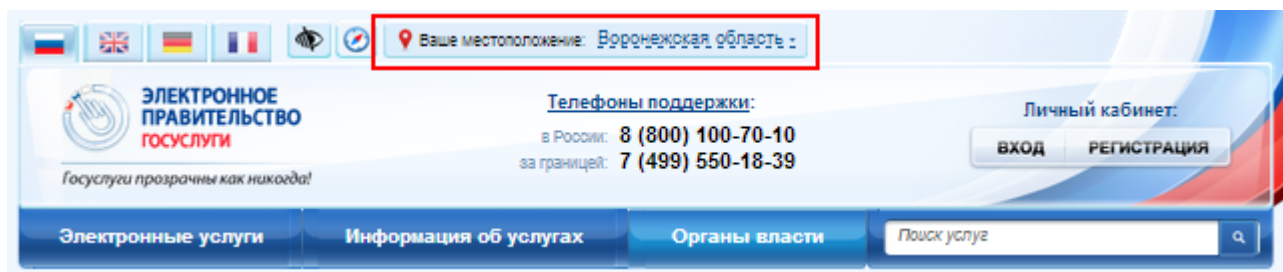


Рисунок 6.1. Выбор раздела «Ваше местоположение»

- 2) Выбирается раздел «Органы власти – Органы власти по местоположению» (Рисунок 6.2).

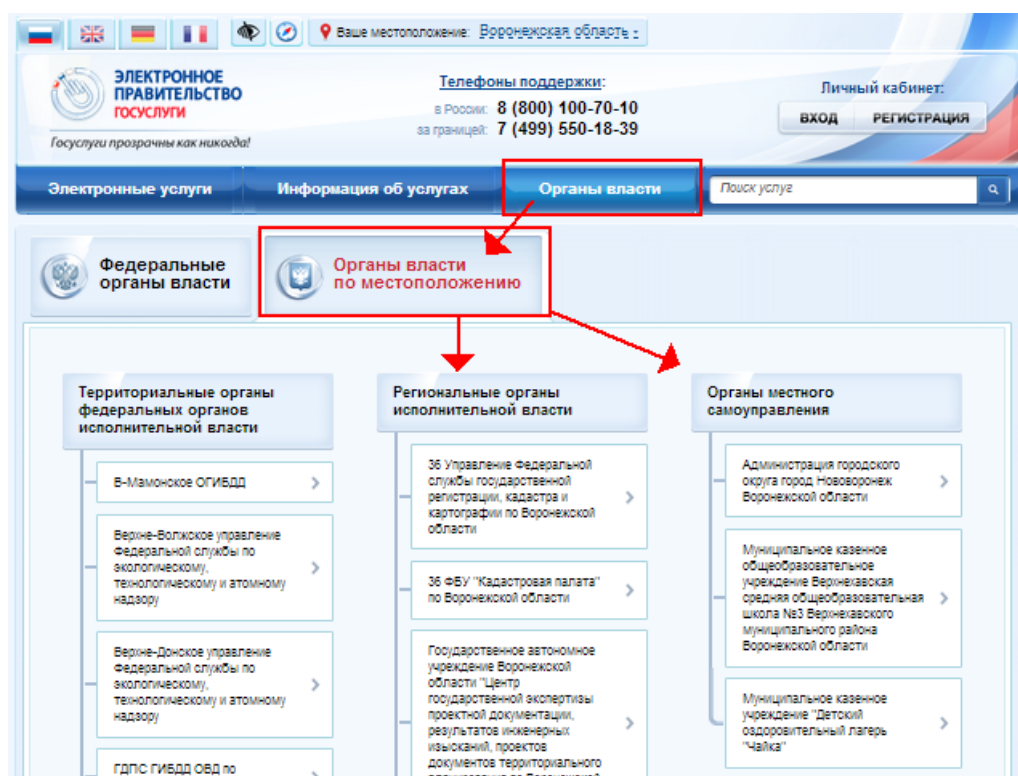


Рисунок 6.2. Выбор раздела «Органы власти – Органы власти по местоположению»

- 3) В разделе «Органы власти по местоположению» поочередно выбираются органы власти или органы местного самоуправления в разделах «Региональные органы исполнительной власти» и «Органы местного самоуправления» (Рисунок 6.3).

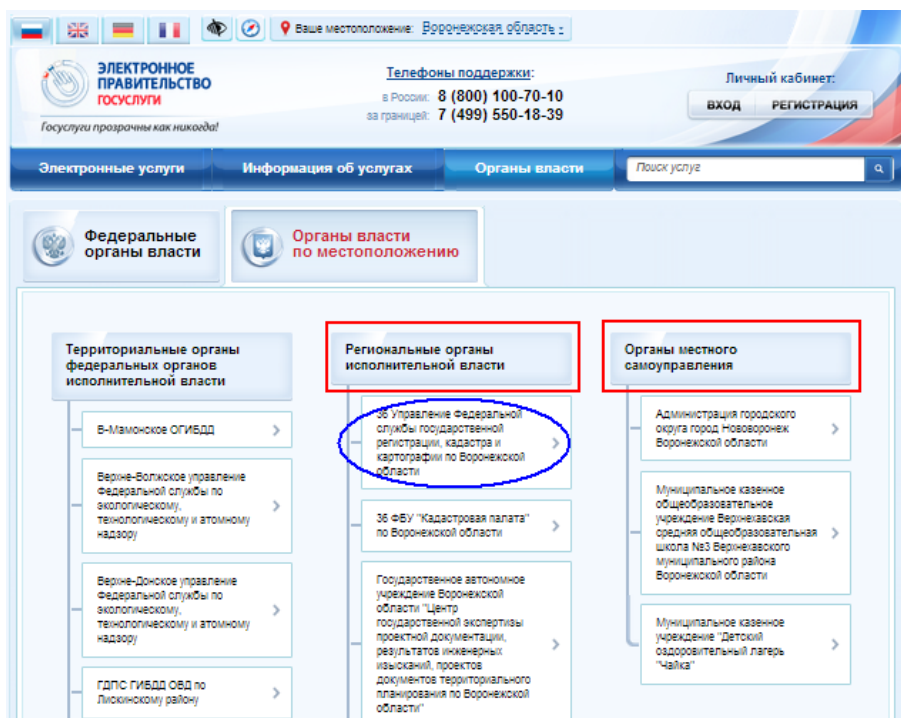


Рисунок 6.3. Выбор органа власти или органа местного самоуправления

- 4) На странице выбранного органа власти выбирается первая приоритетная услуга в перечне раздела «Услуги». Если первой в списке стоит функция, а не услуга, то для мониторинга выбирается следующая по счету услуга (Рисунок 6.4).



Рисунок 6.4. Выбор услуги

- 5) На странице услуги выбирается подуслуга, которая является основной, из раздела «Варианты услуги». Например, если услуга называется «Государственная услуга по предоставлению сведений из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП)», то основной подуслугой является подуслуга «Предоставление общедоступных сведений ЕГРП» (Рисунок 6.5).

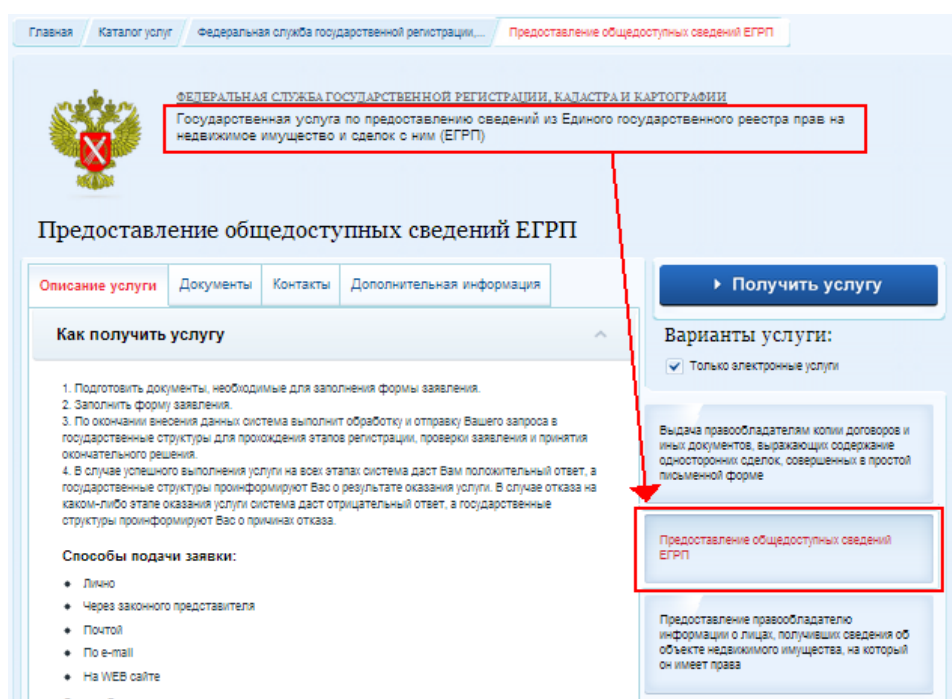


Рисунок 6.5. Выбор подуслуги.

- 6) Выбранная услуга и подуслуга включается в перечень услуг субъекта Российской Федерации для мониторинга.
- 7) Шаги 3–6 повторяются для услуг, связанных с лицензированием.
- 8) Шаги № 3–7 повторяются для всех органов власти и органов местного самоуправления, представленных в разделе «Органы власти по местоположению» выбранного субъекта Российской Федерации.

Шаг 2. Составление перечня услуг, опубликованных на РПГУ

- 1) Производится поиск региональных порталов через одну или несколько поисковых систем (например, Яндекс, Google и т. п.) или на сайте Правительства субъекта Российской Федерации.
- 2) На каждом портале производится поиск услуг из списка приоритетных. Муниципальные услуги включаются в перечень не более одного раза в одном субъекте РФ в каждой волне мониторинга.

- 3) Аналогично предыдущему шагу, в перечень включается основная подуслуга для каждой из приоритетных услуг на Региональном портале.

Оценка услуг, предоставляемых региональными органами исполнительной власти и органами муниципального самоуправления, осуществляется на основе оценки одной подуслуги⁴, предоставляемой таким органом.

6.2.4. Рекомендуемые требования составу и квалификации исполнителей при проведении мониторинга

Куратор проекта – отвечает за принятие стратегических решений по проекту, по возможности не вмешиваясь непосредственно в управление – 1 человек:

- высшее образование;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Руководитель проекта – ключевая роль рабочей группы, несет ответственность за организацию управления проектом в соответствии с нормированными процедурами – 1 человек:

- высшее образование;
- кандидатская степень или наличие сертификата РМР или опыт руководства не менее чем 2 проектами со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Координатор проекта – помощник руководителя проекта по текущим вопросам – 1 человек:

- высшее образование;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 1 года.

Администратор проекта – готовит отчеты по проекту в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 – 1 человек:

- высшее образование;
- опыт административной работы в государственном секторе не менее 3 лет;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы – не менее 1 года.

Супервизор – координирует работу команды экспертов – 10 человек:

⁴Подуслуга выбирается первая из списка подуслуг по органу власти в полученном перечне подуслуг по результатам отбора.

- высшее образование;
- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований – не менее 1 года;
- высокая степень самоорганизации.

Эксперт – осуществляет мониторинг на основе анкет – 50 человек:

- высшее образование;
- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований – не менее 1 года;
- внимательность;
- высокая степень самоорганизации.

6.3. Проведение мониторинга методом контрольных закупок

6.3.1. Технология проведения мониторинга методом контрольных закупок

Задачей проведения мониторинга методом контрольных закупок является непосредственное обращение заявителя за государственной (муниципальной) услугой на Едином портале и (или) Региональном портале посредством функции «Получить услугу».

Принципиальным отличием мониторинга методом контрольных закупок от экспертного мониторинга является возможность оценки всех стадий предоставления государственной (муниципальной) услуги от подачи заявления на Едином портале и (или) Региональном портале до получения результата предоставления услуги на примере настоящих заявителей. Данный вид мониторинга позволяет дать оценку реализации тех административных процедур, которые могут быть проверены только в рамках реального предоставления услуги.

Для проведения мониторинга методом контрольных закупок в качестве экспертов привлекаются физические и юридические лица (далее – эксперты-заявители), желающие обратиться за исследуемой государственной (муниципальной) услугой и получить результат предоставления услуги.

Эксперты-заявители в ходе проведения мониторинга должны будут отражать каждое действие, связанное с процедурой предоставления государственной услуги, в специально разработанной Анкете № 5 и соответствующим ей инструкциям (Приложение 4).

При расширенной оценке соответствия порядка предоставления социально значимых и массовых услуг требованиям перевода услуг в электронную форму методом контрольной закупки осуществляется тестирование интерфейсов исследуемых услуг на Едином портале и (или) Региональном портале с целью установления преимуществ для Заявителя подачи необходимых для начала получения услуги документов в электронной форме, в том числе:

- возможность подачи полного пакета документов (отсутствие необходимости предоставить дополнительные документы лично), если иное не предусмотрено действующим законодательством;
- фактическое время ожидания ответа о приёме заявления;
- возможность оплаты на Едином портале платежей, необходимых для получения услуги;
- обоснованность требований к заявителю о предоставлении оригиналов документов по итогам подачи документов в электронной форме;
- отсутствие необходимости для заявителя подавать документы, подлежащие получению органами власти и органами местного самоуправления по каналам межведомственного взаимодействия;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- число посещения органа власти или органа местного самоуправления для получения услуги;

- время предоставления услуги.

По итогам заполнения Анкеты 5 супервизором заполняется Анкета 3 (Приложение 3) и проводится оценка степени соответствия требованиям перевода услуг в электронную форму.

Помимо количественной оценки на основе Анкеты 3, заполняются формы для подведения итогов качественной оценки услуги (Приложение 4).

Метод контрольных закупок рекомендуется применять в отношении выборочных социально-значимых и массовых государственных и муниципальных услуг.

Для повышения точности оценки контрольные закупки по услуге рекомендуется проводить на Едином портале и (или) Региональном портале не менее чем в восьми субъектах Российской Федерации.

6.3.2. Процедура проведения мониторинга методом контрольных закупок

С целью обеспечения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме методом контрольной закупки должен быть реализован следующий перечень организационных процедур:

1. Формирование перечня услуг и перечня субъектов Российской Федерации для проведения мониторинга методом контрольных закупок.
2. Поиск заявителей, желающих получить исследуемую услугу, в каждом из выбранных для исследования субъекте Российской Федерации.
3. Подготовка анкет для проведения мониторинга методом контрольных закупок.
 - 3.1. Аprobация Анкеты №5 и инструкций для заполнения в ходе мониторинга методом контрольных закупок (Приложение 4)
 - 3.2. Доработка/уточнение Анкеты №5 в случае необходимости.
4. Проведение мониторинга методом контрольных закупок.
 - 4.1. Удаленная подача заявления и требуемых документов по исследуемой услуге в электронной форме от лица заявителя через Единый портал и (или) Региональный портал.
 - 4.2. Исправление ошибок и повторная подача документов в случае необходимости.
 - 4.3. Подготовка и очная подача полного комплекта документов от лица заявителя в случае необходимости.
 - 4.4. Получение результата услуги.
 - 4.5. Протоколирование всех действий в Анкете 5 (Приложение 4), совершаемых заявителем и органом власти или органом местного самоуправления, предоставляющим услугу, например:

- фиксация фактического времени ожидания ответа от органа власти или органа местного самоуправления на подачу заявления в электронной форме на Едином портале и (или) Региональном портале о регистрации заявления;
- фиксация тех документов, которые Заявителю было необходимо предоставить лично;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- фактическое число посещения органа власти или органа местного самоуправления для получения услуги;
- фактическое время предоставления услуги.

4.6. Выборочная проверка результатов мониторинга модератором в анкетах на наличие ошибок и отправка на доработку или уточнение в случае необходимости.

4.7. Заполнение Анкеты 3 (Приложение 3) на основе данных Анкеты 5 (Приложение 4).

4.8. Оценка преимуществ обращения за услугой в электронной форме для Заявителя путем заполнения форм для подведения итогов качественной оценки услуги (Приложение 5), резюмирующей основные недостатки (по шагам) и преимущества обращения за услугой в электронной форме по итогам контрольных закупок.

Примеры недостатков обращения за услугой в электронной форме:

- отсутствие преимуществ при получении услуги в электронной форме;
- необходимость повторно заполнять в бумажном виде документы, ранее заполненные и отправленные в электронной форме;
- увеличение затраченного времени для получения услуги;
- невыполнение законных требований заявителя при получении услуги в электронной форме.

Примеры преимуществ обращения за услугой в электронной форме:

- возможность оплаты на Едином портале платежей, необходимых для получения услуги;
- обоснованность требований в предоставлении оригиналов документов по итогам подачи документов в электронной форме;
- сокращение числа посещений органа власти или органа местного самоуправления;
- сокращение затраченного времени для получения услуги.

6.3.3. Формирование перечня услуг для мониторинга методом контрольных закупок

Для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде методом контрольных закупок, экспертами формируется перечень федеральных и региональных услуг.

В перечень включаются только приоритетные федеральные и региональные услуги из Приложения 1 Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, у которых на страницах присутствует кнопка «Получить услугу». Для мониторинга региональных услуг методом контрольных закупок выбирается не менее 8 субъектов РФ.

В рамках каждой государственной услуги исследуется одна подуслуга, при этом выбирается подуслуга в разделе «Варианты услуги», которая является наиболее подходящей для проведения контрольной закупки. Преимущественно должны быть выбраны основные подуслуги (например, подуслуга по выдаче документа, а не подуслуга по выдаче его дубликата).

6.3.4. Рекомендуемые требования к квалификации и составу исполнителей при проведении мониторинга методом контрольных закупок

Куратор проекта – отвечает за принятие стратегических решений по проекту, по возможности не вмешиваясь непосредственно в управление – 1 человек:

- высшее образование;
- опыт руководства проектами со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Руководитель проекта – ключевая роль рабочей группы, несет ответственность за организацию управления проектом в соответствии с нормированными процедурами – 1 человек:

- высшее образование;
- кандидатская степень или наличие сертификата РМР или опыт руководства не менее чем 2 проектами со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Координатор проекта – помощник руководителя проекта по текущим вопросам – 1 человек:

- высшее образование;
- участие в выполнении работ по проектам со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 1 года.

Администратор проекта – готовит отчеты по проекту в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 – 1 человек:

- высшее образование;
- опыт административной работы в государственном секторе не менее 3 лет;
- опыт самостоятельной подготовки не менее 3 отчетов по проектам в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001;

- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы – не менее 1 года.

Супервизор – координирует работу команды экспертов – 1 человек:

- высшее образование;
- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований – не менее 1 года;
- высокая степень самоорганизации.

Эксперт – осуществляет заполнение анкеты и контроль за процессом обращения заявителей за предоставлением конкретных государственных услуг:

- высшее образование;
- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований – не менее 1 года;
- внимательность;
- высокая степень самоорганизации.

6.4. Проведение мониторинга доступности справочных телефонных номеров органов власти и местного самоуправления

6.4.1. Технология проведения мониторинга

Задачей мониторинга доступности телефонных номеров органов власти и местного самоуправления (далее – телефонный мониторинг) является проверка работоспособности опубликованных на ЕПГУ номеров телефонов отделений и мест предоставления услуг органов власти и органов местного самоуправления.

Для проведения телефонного мониторинга составляется список телефонных номеров, размещенных в ФРГУ, охватывающий все отделения и места предоставления услуг органов власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, опубликованные на ЕПГУ на момент проведения мониторинга.

Список телефонных номеров ФОИВ должен содержать, как минимум, следующие сведения:

- наименование органа власти;
- наименование офиса;
- наименование вышестоящего органа власти;
- адрес;
- индекс;
- номер телефона;
- номер горячей линии.

Список телефонных номеров РОИВ должен содержать, как минимум, следующие сведения:

- субъект РФ;
- наименование органа власти;
- наименование вышестоящего органа власти;
- адрес;
- индекс;
- номер телефона;
- номер горячей линии.

Мониторинг проводится с использованием автоматизированных средств дозвона.

Перед началом тестирования все номера телефонов приводятся к единому формату, при необходимости добавляются коды городов. Из исходного списка телефонных номеров исключаются повторяющиеся номера и ошибочные данные (не содержащие номеров телефонов: текстовые значения и числовые значения, которые невозможно идентифицировать как полнозначные телефонные номера). Если у одного подразделения или офиса указано несколько номеров, выбирается первый по списку.

Звонки совершаются по каждому телефонному номеру в разное время (в пределах рабочего времени органа с учетом часовых поясов) в разные рабочие

дни. Длительность ожидания ответа составляет 1 минуту. Если в течение 1 минуты ответ не поступает (трубку не сняли), вызов прекращается, и фиксируется, что ответ не получен. На каждый телефонный номер осуществляется до 10 попыток дозвониться. Дозвон до конкретного номера прекращается после первой успешной попытки дозвониться. Попытка считается успешной, если звонок принят сотрудником или автоинформатором, в этом случае абоненту выдается сообщение со справочной информацией.

Список телефонных номеров исследуется по следующим параметрам:

- число попыток дозвониться на каждый из номеров;
- число успешных вызовов (число попыток, когда зафиксирован ответ на звонок);
- число неуспешных вызовов (число попыток, когда не был зафиксирован ответ на звонок);
- среднее время ожидания ответа на звонок по телефонным номерам;

Доступность по телефонным каналам будет оцениваться через отношение числа успешных вызовов по указанным в ФРГУ телефонам к общему числу исследованных телефонных номеров, опубликованных в ФРГУ.

Отчет «Доступность органов власти и органов местного самоуправления по телефонным каналам» должен содержать, как минимум, следующие данные:

- наименование субъекта;
- наименование ведомства;
- количество доступных телефонных номеров на ФРГУ;
- число проведенных сессий для оценки;
- среднее число номеров, по которым удалось дозвониться по всем сессиям:
 - а) номер ответил, сообщение не прослушано до конца;
 - б) номер ответил, сообщение прослушано до конца;
- среднее число номеров, по которым не удалось дозвониться, по всем сессиям:
 - а) номер занят;
 - б) номер не ответил (трубку не взяли);
 - в) номер не доступен (невозможно произвести вызов);
- среднее время ожидания ответа на звонок по телефонным номерам.

6.4.2. Процедура проведения мониторинга

С целью обеспечения мониторинга доступности органов власти и органов местного самоуправления методом автоматического телефонного дозвона должны быть реализованы следующие организационные процедуры:

1. Формирование полного реестра телефонных номеров, размещенных в ФРГУ.
2. Подготовка реестра к тестированию: исключение дублирующихся номеров, приведение к единому формату данных.

3. Отбор номеров для мониторинга: для каждого офиса органа власти выбирается один номер телефона (первый). Выбирается каждый второй номер телефона из полученного списка. Если номеров получилось меньше необходимого, то из оставшихся снова выбирается каждый второй. Процедура повторяется до тех пор, пока не будет получено необходимое количество номеров для мониторинга.
4. Определение часового пояса для каждого телефонного номера.
5. Настройка алгоритмов дозвона.
6. Тестирование системы мониторинга.
7. Осуществление дозвонov на каждый номер в разное время рабочего дня с учетом часовых поясов, в разные рабочие дни. Фиксация факта снятия трубки.
8. Обработка результатов мониторинга доступности телефонных номеров органов власти.
9. Предоставление отчетности по результатам мониторинга.

6.4.3. Рекомендуемые требования к квалификации и составу исполнителей при проведении мониторинга

Руководитель проекта – ключевая роль рабочей группы, несет ответственность за организацию управления проектом в соответствии с нормированными процедурами – 1 человек:

- высшее образование;
- кандидатская степень или наличие сертификата PMP или опыт руководства не менее чем 2 проектами со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Аналитик – осуществляет подготовку итоговых материалов, таблиц, рейтингов и отчетов по результатам телефонного мониторинга – 1 человек:

- высшее образование;
- аналитический склад ума;
- опыт работы аналитиком – не менее 1 года;
- высокая степень самоорганизации.

6.5. Процедура проведения мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги

6.5.1. Технология проведения мониторинга

Задачей мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги является проверка полноты и достоверности сведений, опубликованных на ЕПГУ.

Объектом мониторинга соответствия сведений положениям НПА выступают:

- все федеральные услуги и их основные подуслуги, опубликованные на ЕПГУ;
- приоритетные региональные услуги с кнопкой «Получить услугу» на ЕПГУ.

Мониторинг соответствия сведений положениям НПА не проводится в отношении государственных и муниципальных контрольно-надзорных и других видов функций.

В перечень НПА, на основании которых проводится мониторинг положениям НПА, включаются:

- законы и подзаконные нормативные акты, определяющие общие требования к порядку предоставления государственных и муниципальных услуг;
- административные регламенты и прочие НПА, регламентирующие порядок предоставления отдельных услуг.

Вся юридически значимая информация, представленная на страницах ЕПГУ, подлежит группировки в рамках информационных полей.

Информационные поля формируются на основе требований постановления Правительства Российской Федерации № 861.

В случае выявления отсутствия на ЕПГУ полей, необходимых для размещения требований, представленных в Приложение №1 и Приложении №3 Постановления № 861 составляются рекомендации по расширению числа полей, описывающих порядок предоставления услуг на ЕПГУ, на основе информации, хранимой в ФРГУ, в соответствии с требованиями действующего нормативно-правового регулирования в области предоставления услуг в электронной форме. На основе таких рекомендаций формируются рекомендации по доработке структуры описания порядка предоставления услуг на ЕПГУ для оператора ЕПГУ.

Выделенные информационные поля по каждой услуге оцениваются по следующим критериям:

- наличие на странице услуги всех сведений, предусмотренных НПА;

- достоверность размещенных сведений;

В процессе оценки экспертами заполняются формы, содержащие по каждому информационному полю:

- бинарный индикатор, позволяющий оценить, соответствует ли информация в поле «Х» на ЕПГУ о порядке предоставления услуги, положениям НПА, регламентирующим порядок предоставления анализируемой услуги.
- качественный показатель, описывающий информацию о порядке предоставления услуги на ЕПГУ, и информацию из НПА, регламентирующих порядок предоставления услуги.

Результатом оценки услуги выступают отчеты, содержащие перечень информационных полей на ЕПГУ, не соответствующих требованиям НПА, с описанием выявленных несоответствий, а также перечнем сведений, которые необходимо разместить в описании порядка предоставления услуги на ЕПГУ.

Рекомендации формируются отдельно по каждой проанализированной услуге.

Рекомендации по федеральным услугам группируются в рамках органов, предоставляющих услугу, рекомендации по региональным услугам – в рамках субъектов Российской Федерации. Составленные отчеты направляются соответствующим органам власти и субъектам Российской Федерации в целях дополнения и актуализации информации, размещенной на ЕПГУ.

На основе бинарных оценок выявляются наиболее проблемные информационные поля, которые не соответствуют НПА у наибольшего количества услуг.

Также на основе бинарных оценок проверки соответствия описания услуги на ЕПГУ требованиям НПА рассчитывается степень соответствия услуги требованиям НПА:

$$\text{Степень соответствия НПА} = \frac{\text{Количество информационных полей в описании услуги, соответствующих требованиям НПА}}{\text{Общее количество информационных полей (const)}} * 100\%$$

Помимо степени соответствия по каждой услуге рассчитывается средний процент соответствия по каждому ФОИВ и субъекту Российской Федерации. На основе указанных показателей составляются рейтинги лучших и худших услуг, а также производится ранжирование ФОИВ и субъектов Российской Федерации на основании степени соответствия размещенных сведений, требованиям НПА.

В целях оценки динамики приведения услуг в соответствие с требованиями НПА рассчитывается средний процент соответствия опубликованных сведений, требованиям НПА отдельно по федеральным и региональным услугам.

6.5.2. Рекомендуемые требования к квалификации и составу исполнителей при проведении мониторинга

Куратор проекта – отвечает за принятие стратегических решений по проекту, по возможности не вмешиваясь непосредственно в управление – 1 человек:

- высшее образование;
- опыт руководства проектами со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Руководитель проекта – ключевая роль рабочей группы, несет ответственность за организацию управления проектом в соответствии с нормированными процедурами – 1 человек:

- высшее образование;
- кандидатская степень или наличие сертификата РМР или опыт руководства не менее чем 2 проектами со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Координатор проекта – помощник руководителя проекта по текущим вопросам – 1 человек:

- высшее образование;
- участие в выполнении работ по проектам со сходной тематикой;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 1 года.

Администратор проекта – готовит отчеты по проекту в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 – 1 человек:

- высшее образование;
- опыт административной работы в государственном секторе не менее 3 лет;
- опыт самостоятельной подготовки не менее 3 отчетов по проектам в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы – не менее 1 года.

Эксперт – проводит проверку соответствия требованиям НПА сведений, опубликованных на ЕПГУ, осуществляет заполнение анкеты:

- высшее юридическое образование;
- опыт работы по юридической специальности – не менее 1 года;
- внимательность;
- высокая степень самоорганизации.

Приложение 1. Перечень показателей и индикаторов для оценки качества предоставления услуги в электронной форме

Приложение 1.1. Показатели и индикаторы для оценки качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
C1	Информирование заявителей о порядке предоставления услуги										
C1.1	Размещение полной актуальной информации об услуге	П1	П1	Есть страница со сведениям и об услуге	1	И5	И1	Есть страница услуги	1	Б	Ф
						И3	И2	Тематический рубрикатор	0	Б	М
						И4	И3	Ведомственный рубрикатор	0	Б	М
						И10	И263	Наименование услуги	0	Б	М

⁵ Бинарный (Б), численный (Ч), текстовый (Т), процентный (П)

⁶ Мониторинг (М), контрольная закупка (КЗ), формула (Ф)

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И6	И264	Наименование подуслуги	0	Б	М
		-	П85	Указаны регистрационные данные, дата и основания внесения изменений в сведения об услуге		-	И328	Наименование услуги в ФРГУ	0	Б	М
						-	И265	Идентификатор услуги	0	Б	М
						-	И266	Дата размещения сведений в ФРГУ	0	Б	М
						-	И267	Дата последнего обновления сведений в ФРГУ	0	Б	М
						-	И268	Дата последнего обновления сведений на ЕПГУ	1	Б	М
						-	И269	Основания внесения изменений по услуге в ФРГУ	0	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
		-	П2	Есть страница с описанием и реквизитами органа власти, предоставляющего услугу		И12	И4	Наименование органа власти	х ⁷	Б	М
		П9	П3	Указаны наименования органов власти, участвующих в предоставлении услуги	-	И13	И5	Наименования органов-участников	х	Б	М
		П10	П4	Указаны нормативные правовые акты, регулирующие предоставление		-	И270	Приведен перечень НПА	х	Б	М
					30	И46	И6	Общее количество НПА	х	Ч	М
						И48	И7	Акты с рабочими ссылками	х	Ч	М

⁷ X -индикатор не может быть рассмотрен, как ключевой или не ключевой, так как является вложенным

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				ление услуги		-	И8	Доля НПА с работающими ссылками	х	П	Ф
							ИЗ46	Общее кол-во актов, непосредственно регламентирующих порядок предоставления	-	-	в рамках мониторинга НПА
							ИЗ47	Кол-во опубликованных актов, непосредственно регламентирующих порядок предоставления	-	-	в рамках мониторинга НПА
							ИЗ48	Кол-во текстов НПА в актуальной редакции	-	-	в рамках мониторинга НПА

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
		П11	П5	Указаны сведения о способах обращения за услугой	6	И15	И9	Способы обращения за услугой	х	Б	М
		П12	П6	Приведены сведения о результатах предоставления услуги и способах их получения	14	И22	И10	Результаты оказания услуги	х	Б	М
		П13	П7	Указаны категории заявителей, которым предоставляется услуга	5	И14	И13	Получатели услуг	х	Б	М
		П15	П8	Указан срок предоставления услуги и документов, являющихся результатом	13	И21	И14	Срок предоставления услуги	х	Б	М
							И343	Срок выдачи документов	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				оказания услуги							
		П16	П9	Указан срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано	-	И18	И15	Срок регистрации и заявления	х	Б	М
		П17	П10	Указан максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично	-	И19	И16	Срок ожидания в очереди	х	Б	М
		П18	П11	Указаны основания для приостановления предоставления услуги	17	И33	И17	Основания для отказа	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				или отказа в ее предоставлении							
		П23	П12	Указаны сведения о размерах платы или безвозмездности предоставления услуги	10	И20	ИЗ41	Вид платежа	х	Б	М
							ИЗ42	Правовые основания платежа	х	Б	М
							И19	Размер оплаты	х	Б	М
						-	И262	Услуга предоставляется бесплатно	х	Б	М
		П31	П15	Указаны сведения о порядке досудебного обжалования действий (бездействий) должностных лиц органа власти, предоставляющего услугу, и результатов предоставления	19	ИЗ5	И22	Порядок обжалования	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				ления этой услуги							
		П29	П16	Указаны сведения о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу	-	И25	И23	Административные процедуры	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
		П30	П17	Указаны сведения о промежуточных и окончательных сроках внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу	-	И26	И24	Сроки административных процедур	х	Б	М
		П19	П18	Приведен перечень документов, необходимых для предоставления услуги	7	И16	И25	Перечень обязательных документов	1	Б	М
							И344	Перечень не обязательных документов	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
					8	И17	И26	Количество документов	х	Ч	М
						-	И274	Число документов в типа 1 по услуге	х	Ч	М
						-	И275	Доля документов в типа 1, соответствующих требованиям	х	П	Ф
						-	И28	Число документов в типа 2 по услуге	х	Ч	М
						-	И29	Доля документов в типа 2, соответствующих требованиям	х	П	Ф
						-	И30	Число документов в типа 3 по услуге	х	Ч	М
						-	И31	Доля документов в типа 3, соответствующих	х	П	Ф

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								требованиям			
						-	И276	Число документов в типа 4 по услуге	х	Ч	М
						-	И277	Доля документов в типа 4, соответствующих требованиям	х	П	Ф
						-	И278	Число документов в типа 5 по услуге	х	Ч	М
						-	И279	Доля документов в типа 5, соответствующих требованиям	х	П	Ф
		-	П19	Указаны базовые сведения о документах	1	И80	И32	Наименование документа	х	Б	М
					4	И84	И35	Тип документа	х	Т	Ф
		П20	П21	Приведены сведения о наименованиях		И89	И37	Наименование ведомства (организации)	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				органов власти и услуг, в результате предоставления которых заявитель может получить необходимый документ		И90	И38	Наименование сопутствующей услуги (подуслуги)	х	Б	М
		П14	П24	Указаны сведения о местах получения информации о правилах предоставления услуги и обращении за услугой	37	И49	И39	Адреса и телефоны (Контакты)	1	Б	Ф
						-	И280	Регион "Российская Федерация"	х	Б	М
					41	И57	И40	Регион 1	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
							И345	Адрес местонахождения	х	Т	М
						-	И282	Контакты (Регион 1)	х	Б	М
		П35	П25	Указан адрес местонахождения органа власти	38	И50	И41	Адрес («Родной регион»)	х	Б	М
		П36	П26	Указан адрес местонахождения территориальных органов, предоставляющих услугу	42	И58	И42	Адрес местонахождения	х	Б	М
		П37	П27	Указаны сведения о руководителях, ответственных за предоставление услуги	-	И56	И43	Руководитель по местонахождению	х	Б	М
					-	И64	И44	Наличие Ф.И.О. руководителя территориального подразделения органа (регион 1)	х	Б	М
		П39	П29	Указаны номера	33, 36, 39	И51	И45	Телефон по	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				справочных телефонов				местонахождение			
					33, 43, 36	И59	И46	Наличие контактного телефона территориального подразделения органа (регион 1)	х	Б	М
		П40	П30	Указан номер факса	-	И55	И47	Факс по местонахождению	х	Б	М
					-	И63	И48	Наличие указания номера факса территориального подразделения органа (регион 1)	х	Б	М
		П41	П31	Указан адрес электронной почты	34	И52	И49	Эл.почта по местонахождению	х	Б	М
					34	И60	И50	Эл.почта территориального подразделения органа (регион 1)	х	Б	М
		П42	П32	Указан официальный сайт	35	И53	И51	Официальный сайт по	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								местонахождение			
					35	И61	И52	Официальный сайт (регион 1)	х	Б	М
		П43	П33	Указан график работы органа власти	40	И54	И53	График работы по местонахождению	х	Б	М
					44	И62	И54	График работы (регион 1)	х	Б	М
С2	Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти										
		-	П59	Приглашение записаться на прием для подачи заявления в бумажном виде		-	И128	Выслано приглашение записаться на прием для подачи документов	1	Б	КЗ
С2.1	Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	-	П40	Реализована возможность удаленной записи на личный прием в органе власти для подачи		И169	И56	Запись на прием для подачи документов	1	Б	М
						И170	И57	Выбор даты и времени приема	1	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				документов							
		-	П86	Способ реализации записи на прием для подачи заявления и документов		-	И283	Интерфейс подачи заявления	х	Б	М
						-	И324	Отдельный интерфейс записи на прием для подачи документов	х	Б	М
						-	И325	Базовая работоспособность интерфейса записи на прием для подачи документов	х	Б	М
						-	И284	Электронная почта	х	Б	М
						-	И285	Личный кабинет	х	Б	М
		-	П41	Качество удаленной записи на прием для подачи заявления и		И171	И58	Выбор места приема	х	П	М
						-	И286	Уведомление о записи на прием для подачи	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				документов				документов в личном кабинете			
						И166	И59	Перечень документов в уведомлении о записи на прием в личном кабинете	х	Т	М
						И167	И60	Число документов в уведомлении о записи на прием в личном кабинете	х	Ч	М
						-	И287	Уведомление о записи на прием для подачи документов (е-майл)	х	Б	М
						-	И288	Перечень документов в уведомлении о записи на прием (е-майл)	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И289	Число документов в уведомлении о записи на прием (е-мэйл)	х	Ч	М
С2.2	Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	-	П45	Реализована возможность удаленной записи на личный прием в органе власти для получения результата		-	И65	Запись на прием для получения результата	1	Б	КЗ
						-	И66	Выбор даты и времени приема	1	П	КЗ
		-	П87	Способ реализации записи на прием для получения результата в услуги		-	И290	Интерфейс подачи заявления	х	Б	КЗ
						-	И291	Электронная почта	х	Б	КЗ
						-	И292	Личный кабинет	х	Б	КЗ
		-	П88	Качество удаленной записи на прием для получения результата		-	И293	Уведомление о записи на прием для получения результата в личном кабинете	х	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И294	Уведомление о записи на прием для получения результата (е-мэйл)	х	Б	КЗ
						-	И68	Выбор места приема	х	Б	КЗ
			П47	Реализована возможность уведомлений заявителя о приближении даты записи на прием		-	И69	Уведомление о приближении даты записи на прием	х	Б	Ф
						-	И70	Уведомление о приближении даты записи на прием по смс	х	Б	КЗ
						-	И295	Уведомление о приближении даты записи на прием в личном кабинете	х	Б	КЗ
						-	И296	Уведомление о приближении даты	х	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								записи на прием по электронной почте			
СЗ	Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги										
СЗ.1	Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	П22	П50	Размещение формы документа в оплате государственной пошлины (для документа в типа 3)	11	И91	И72	Образец заполнения квитанции	1	Б	М
					12	И92	И73	Электронная форма квитанции	1	Б	М
						-	И298	Шаблон (бланк, скан) квитанции	1	Б	М
					3	И93	И74	Формат электронной формы квитанции	х	Б	М
		П22	П51	Размещение формы заявлений и иных документов, подлежащих заполнению заявителем (для документа в типа 1)	5	И85	И75	Образец заявления	1	Б	М
					6	И86	И76	Шаблон (бланк, скан) заявления	1	Б	М
					7	И87	И77	Электронная форма заявления	1	Б	М
					8	И88	И78	Формат электронной формы заявления	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
C4	Прием от заявителя документов в электронной форме, необходимых для обращения за предоставлением услуги										
C4.1	Предварительный прием документов от заявителя	-	П54-П55	Работоспособность формы подачи заявления		И103	И79	Сервис подачи заявления на портале (интерфейс на странице)	1	Б	М
						И104	И80	Базовая работоспособность интерфейса	1	Б	М
						И105	И81	Проблемы + скриншот	х	Т	М
						И106	И82	Перенаправление на сайт ведомства/региона	х	Б	М
						И107	И83	Доступность интерфейса на сайте ведомства/региона	х	Б	М
						И108	И84	Базовая работоспособность интерфейса на сайте ведомства/региона	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И109	И85	Проблемы + скриншот	х	Т	М
						И123	И95	Работоспособность при отправке	1	Б	М
						И125	И96	Ограничения при подаче	х	Т	М
						И185	И97	Тип ограничения при подаче	х	Т	М
			П52-П53	Качество сервиса подачи заявления		И119	И86	Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	х	Б	М
						И121	И87	Сохранение для личного использования	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И122	И88	Прием платежных документов	х	Б	М
						И164	И89	Перечень подаваемых документов в в эл. виде	х	Т	М
						И165	И90	Число подаваемых документов в в эл. виде	х	Ч	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И126	И91	Программная независимость	х	Б	М
						И127	И92	Технологические ограничения	х	Т	М
						И120	И93	Редактировать отправленное ранее заявление	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И120	И94	Редактировать черновик заявления	х	Б	М
						И114	И200	Вводное сообщение	х	Т	М
						-	И326	Запрос согласия	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								на обработку личных данных			
						-	И118	Выбор способа уведомления	х	Б	М
						-	И299	Возможность выбора способа уведомления по e-mail	х	Б	М
						-	И300	Возможность выбора способа уведомления по sms	х	Б	М
						-	И301	Возможность выбора способа уведомления по Push-Up	х	Б	М
		-	П56	Уведомление заявителя об отправке заявления		-	И302	Автосообщение портала об отправке заявки на получение услуги	х	Б	М
						-	И303	Текст автосообщения	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								портала об отправке заявки на получение услуги			
						-	И201	Номер, присвоенный поданному заявлению	х	Т	М
						-	И304	Уведомление о регистрации и заявления на портале по e-майл	х	Б	М
						-	И305	Текст уведомления о регистрации и заявления на портале по e-майл	х	Т	М
						-	И306	Дата регистрации и заявления	х	Т	М
						-	И307	Время регистрации и заявления	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И128	И98	Уведомление об отправке в личном кабинете	1* ⁸	Б	М
						И129	И202	Текст уведомления об отправке на портале (комментарий)	х	Т	М
						И195-1	И100	Дата отправки заявления	х	Т	М
						И196-1	И101	Время отправки заявления	х	Т	М
						И187	И203	Статус (событие) по отправленному заявлению в личном кабинете	х	Т	М

⁸ «1*» – для того, чтобы показатель был признан реализованным достаточным является поступление уведомления или в личный кабинет, или на электронную форму.

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И116	Уведомление об отправке по e-мэйл	1*	Б	М
						-	И308	Текст уведомления об отправке по электронной почте	х	Т	М
						-	И309	Дата отправки заявления	х	Т	М
						-	И310	Время отправки заявления	х	Т	М
						-	И315	Статус (событие) по отправленному заявлению	х	Т	М
						-	И117	Уведомление об отправке по смс	х	Б	М
		-	П57	Уведомление заявителя о приеме заявления органом власти		И130	И106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомство	1*	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								м в личном кабинете			
						И131	И207	Текст уведомления о принятии заявления в личном кабинете (комментарий)	х	Т	М
						И197-1	И108	Дата принятия заявления (личный кабинет)	х	Т	М
						И198-1	И109	Время принятия заявления (личный кабинет)	х	Т	М
						И188-1	И110	Статус (событие) по принятому заявлению в личном кабинете	х	Т	М
						-	И111	Срок рассмотрения заявления (личный кабинет)	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И112	Имя и должность контактного лица (личный кабинет)	х	Б	М
						-	И113	Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	х	Б	М
						-	И114	Телефон контактного лица (личный кабинет)	х	Б	М
						-	И115	Дальнейшие шаги заявителя (личный кабинет)	х	Б	М
						-	И208	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством (е-майл)	1*	Б	М
						-	И209	Текст уведомления о принятии	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								заявления (е-майл)			
						-	И211	Дата принятия заявления (е-майл)	х	Т	М
						-	И212	Время принятия заявления (е-майл)	х	Т	М
						-	И213	Статус (событие) по принятому заявлению (е-майл)	х	Т	М
						-	И214	Срок рассмотрения заявления (е-майл)	х	Б	М
						-	И215	Имя и должность контактного лица (е-майл)	х	Б	М
						-	И216	Электронная почта контактного лица (е-майл)	х	Б	М
						-	И217	Телефон контактного лица (е-майл)	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И218	Дальнейшие шаги заявителя (е-майл)	х	Б	М
						-	И219	Уведомление о принятии заявления по смс	х	Б	М
		-	П58	Уведомление заявителя о результатах рассмотрения заявления		И132-1	И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	1*	Б	М
						И133	И206	Текст уведомления о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете (Комментарий)	х	Т	М
						И199	И120	Дата получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И200	И121	Время получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	М
						-	И316	Статус (событие) по результатам рассмотрения заявления (личный кабинет)	х	Т	М
						-	И132	Заявление принято/не принято (личный кабинет)	х	Б	М
						-	И133	Причины отказа (личный кабинет)	х	Б	М
						И134	И122	Перечень необходимых шагов для исправления	х	Б	М
						-	И123	Контактное лицо	х	Б	М
						-	И124	Телефон контактного лица	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И125	Электронная почта контактного лица	х	Б	М
						И132-3	И126	Уведомление о результате рассмотрения заявления (е-майл)	1*	Б	М
						-	И220	Текст уведомления о результатах рассмотрения заявления (е-майл)	х	Т	М
						-	И221	Дата получения уведомления (е-майл)	х	Т	М
						-	И222	Время получения уведомления (е-майл)	х	Т	М
						-	И317	Статус (событие) по результатам рассмотрения	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								заявления (е-мэйл)			
						-	И223	Заявление принято/не принято (е-мэйл)	х	Б	М
						-	И224	Причины отказа	х	Б	М
						-	И225	Перечень необходимых шагов для исправления	х	Б	М
						-	И226	Контактно е лицо (е-мэйл)	х	Б	М
						-	И227	Телефон контактного лица (е-мэйл)	х	Б	М
						-	И228	Электронная почта контактного лица (е-мэйл)	х	Б	М
						-	И127	Уведомление о результате рассмотрения заявления по смс	1	Б	М
C4.2	Прием документов от заявителя в электронной форме	-	П66	Уведомление		-	И140	Уведомление о	1*	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				заявителя о начале предоставления услуги в электронном виде				начале предоставления услуги в личном кабинете			
						-	И229	Текст уведомления о начале предоставления услуги в личном кабинете	х	Т	КЗ
						-	И141	Дата получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ
						-	И142	Время получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ
						-	И143	Дальнейшие шаги заявителя (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И144	Контактное лицо (личный кабинет)	х	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И145	Телефон контактного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И146	Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						И132-2	И147	Уведомление о начале предоставления услуги по эл.почте	1*	Б	КЗ
						-	И230	Текст уведомления о начале предоставления услуги (е-майл)	х	Т	КЗ
						-	И231	Дата получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ
						-	И232	Время получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И233	Дальнейшие шаги заявителя (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И234	Контактно е лицо (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И235	Телефон контактного лица (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И236	Электронная почта контактного лица (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И148	Уведомление о начале предоставления услуги по смс	х	Б	КЗ
		-	П67	Реализована возможность подачи документов в в электронном виде без необходимости предоставления		И154	И149	Отсутствие необходимости личной явки для подачи заявления и пакета документов	1	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				документов в орган власти в бумажном виде							
C5	Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей в электронной форме										
C5.1	Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	-	П70	Есть кнопка «Оплатить»		-	И150	Кнопка «Оплатить»	1	Б	М
		-	П71	Реализована возможность выбрать способ оплаты		-	И151	Оплата банковской картой	х	Б	М
						-	И152	Оплата электронными деньгами	х	Б	М
						-	И153	Общее количество способов оплаты	х	Ч	М
		-	П72	Реквизиты оплаты подставляются автоматически в форму оплаты в соответствии с выбранным		-	И154	Реквизиты заполняются автоматически	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				местоположением							
		-	П73	Работоспособность сервиса оплаты госпошлины		-	И155	Работоспособность сервиса оплаты госпошлины	1	Б	КЗ
						-	И156	Ограничения при оплате	х	Б	КЗ
						-	И157	Тип ограничения при оплате	х	Т	КЗ
						-	И158	Квитанция	1	Б	КЗ
		-	П90	Форма для оплаты услуги юридическими лицами		-	И339	Электронный счет или квитанция для оплаты с возможностью заполнения на ЕПГУ	х	Б	М
		-	П74	Уведомление заявителя о факте совершения оплаты		-	И159	Уведомление о факте совершения оплаты в личном кабинете	1*	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	ИЗ29	Текст уведомления о факте совершения оплаты в личном кабинете (комментарий)	х	Т	КЗ
						-	И160	Дата получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ
						-	И161	Время получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ
						-	И162	Реквизиты платежа (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						И132-2	И163	Уведомление о факте совершения платежа по эл.почте	1*	Б	КЗ
						-	ИЗ30	Текст уведомления о факте совершения	х	Т	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								я оплаты (е-мэйл)			
						-	ИЗ31	Дата получения уведомления (е-мэйл)	х	Т	КЗ
						-	ИЗ32	Время получения уведомления (е-мэйл)	х	Т	КЗ
						-	ИЗ33	Реквизиты платежа (е-мэйл)	х	Б	КЗ
						-	ИЗ37	Уведомление о факте совершения платежа по sms	х	Б	КЗ
С6	Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в распоряжении иных органов исполнительной власти										
С6.1	Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	-	П75	Уведомление заявителя о факте отправки межведомственного запроса		-	И165	Уведомление в личном кабинете о факте отправки межведомственного запроса	1*	Б	КЗ
						-	И238	Текст уведомления о факте отправки межведомс	х	Т	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								твенного запроса в личном кабинете			
						-	ИЗ34	Дата получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ
						-	ИЗ35	Время получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ
						-	И166	Указано основание отправки запроса (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И167	Указано ведомство, в которое отправлен запрос (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И168	Указан состав сведений, запрашиваемый в рамках запроса	х	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								(личный кабинет)			
						-	И169	Уведомление по электронной почте о факте отправки межведомственного запроса	1*	Б	КЗ
						-	И239	Текст уведомления о факте отправки межведомственного запроса (е-мэйл)	х	Т	КЗ
						-	И336	Дата получения уведомления (е-мэйл)	х	Т	КЗ
						-	И337	Время получения уведомления (е-мэйл)	х	Т	КЗ
						-	И240	Указано основание отправки запроса (е-мэйл)	х	Б	КЗ
						-	И241	Указано ведомство, в которое	х	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								отправлен запрос (е-мэйл)			
						-	И242	Указан состав сведений, запрашиваемый в рамках запроса (е-мэйл)	х	Б	КЗ
						-	И243	Уведомление по sms о факте отправки межведомственного запроса	х	Б	КЗ
С7	Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме										
C7.1	Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронном виде	-	П80	Уведомление заявителя о готовности и результата услуги		-	И175	Уведомление о готовности результата в личном кабинете	1*	Б	КЗ
						-	И244	Текст уведомления о готовности результата в личном кабинете	х	Т	КЗ
						-	И177	Дата получения уведомления	х	Т	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								ия (личный кабинет)			
						-	И178	Время получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ
						-	И179	Указание способов получения заявителем результата услуги (курьер, почта, личная явка)	х	Б	КЗ
						-	И245	Адрес ведомства для получения результата (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И246	Документы, необходимые для получения результата (личный кабинет)	х	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И159-1	И180	Режим работы для получения результата /или конкретно е время, на которое записан получатель (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И181	Имя и должность контактного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И182	Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И183	Телефон контактного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ
						-	И184	Уведомление о готовности результата услуги по электронной почте	1*	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И247	Текст уведомления о готовности результата (е-майл)	х	Т	КЗ
						-	И249	Дата получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ
						-	И250	Время получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ
						-	И251	Указание способов получения заявителем результата услуги (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И252	Адрес ведомства для получения результата (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И253	Документы, необходимые для получения результата (е-майл)	х	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						И159-1	И254	Режим работы для получения результата /или конкретно е время, на которое записан получатель (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И255	Имя и должность контактного лица (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И256	Электронная почта контактного лица (е-майл)	х	Б	КЗ
						-	И338	Телефон контактного лица	х	Б	КЗ
						-	И185	Уведомление о готовности результата услуги по смс	х	Б	КЗ
		-	П81	Получение копии результата предоставления услуги в		И194	И186	Копия результата предоставлен в личном кабинете	1*	Б	КЗ

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
				электронном виде		И193	И187	Копия результата предоставлен по эл. почте	1*	Б	КЗ
						И184-1	И188	Копия результата предоставлена в срок	0	Б	КЗ
С7.2	Направление заявителю результата предоставления услуги в электронном виде	-	П82	Реализована возможность получения результата услуги в электронном виде без необходимости получить бумажный документ в органе власти		И160	И189	Результат предоставлен в электронном виде, нет необходимости получать результат в бумажном виде	1	Б	КЗ/М
						И157	И204	Уведомление о результате в личном кабинете	х	Б	М
						-	И257	Формат предоставления результата (приложенный файл /текст в	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
								личном кабинете)			
						И158	И205	Текст уведомления о результате в личном кабинете	х	Т	М
						-	И318	Дата получения уведомления о результате (личный кабинет)	х	Т	М
						-	И319	Время получения уведомления о результате (личный кабинет)	х	Т	М
						-	И320	Статус (событие) после предоставления результата (личный кабинет)	х	Т	М
						-	И258	Уведомление о результате (е-майл)	х	Б	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И259	Формат предоставления результата в эл.форме (приложенный файл/текст в эл.сообщении)	х	Т	М
						-	И260	Текст уведомления о результате (е-майл)	х	Т	М
						-	И321	Дата получения уведомления о результате (е-майл)	х	Т	М
						-	И322	Время получения уведомления о результате (е-майл)	х	Т	М
						-	И323	Статус (событие) после предоставления результата (е-майл)	х	Т	М

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁵	Методика оценки ⁶
						-	И261	Уведомление о результате по смс	х	Б	М
		-	П83	Получение результата сразу после подачи заявления		И124	И190	Непосредственный результат после подачи	0	Б	КЗ/М
		-	П84	Соблюдение регламентных сроков предоставления услуги		И184-1	И191	Услуга предоставлена в срок	0	Б	КЗ

Приложение 1.2. Соотношение требований законодательства, предъявляемых к качеству предоставления услуг в электронной форме, и разработанных показателей и индикаторов для оценки качества в рамках мониторинга

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГЕ, УСЛУГЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (ОРГАНИЗАЦИИ) (Приложение №1 Постановления № 861)									
1	Т1	Наименование услуги	П1	П1	Есть страница со сведениями об услуге	-	И10	И263	Наименование услуги
						-	И6	И264	Наименование подуслуги
2	Т2	Уникальный реестровый номер услуги и дата размещения сведений о ней в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»	П4	П85	Указаны регистрационные данные, дата и основания внесения изменений в сведения об услуге	-	-	И328	Наименование услуги в ФРГУ
						-	-	И265	Идентификатор услуги
3	Т3	Наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или учреждения (организации), предоставляющего услугу	П8	П2	Есть страница с описанием и реквизитами органа власти, предоставляющего услугу	-	И12	И4	Наименование органа власти

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
4	T4	Наименования федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги	П9	П3	Указаны наименования органов власти, участвующих в предоставлении услуги	-	И13	И5	Наименования органов-участников
5	T5	Перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта административного регламента)	П10	П4	Указаны нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги	-	-	И270	Приведен перечень НПА
						30	И46	И6	Общее количество НПА
						-	И48	И7	Акты с рабочими ссылками
						-	-	И8	Доля НПА с работающими ссылками
6	T6	Способы предоставления услуги	П11	П5	Указаны сведения о способах обращения за услугой	6	И15	И9	Способы обращения за услугой
7	T7	Описание результата предоставления услуги	П12	П6	Приведены сведения о результатах предоставления услуги и способах их получения	14	И22	И10	Результаты оказания услуги
						15	И23	И11	Способы получения документов

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
						16	И24	И12	Действия органа власти
8	T8	Категория заявителей, которым предоставляется услуга	П13	П7	Указаны категории заявителей, которым предоставляется услуга	5	И14	И13	Получатели услуг
9	T9	Сведения о местах, в которых можно получить информацию о правилах предоставления услуги, в том числе телефоны центра телефонного обслуживания граждан и организаций	П14	П24	Указаны сведения о местах получения информации о правилах предоставления услуги и обращения за услугой	37	И49	И39	Адреса и телефоны (Контакты)
						-	-	И280	Регион "Российская Федерация"
						-	-	И281	Регион "Родной регион" (Москва)
						41	И57	И40	Регион 1
						-	-	И282	Регион 1 (Контакты)
10	T10	Срок предоставления услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги	П15	П8	Указан срок предоставления услуги и документов, являющихся результатом оказания услуги	13	И21	И14	Срок оказания
11	T11	Срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано	П16	П9	Указан срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано	-	И18	И15	Срок регистрации заявления
12	T12	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично	П17	П10	Указан максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично	-	И19	И16	Срок ожидания в очереди
13	T13	Основания для приостановления	П18	П11	Указаны основания для приостановления	17	И33	И17	Основания для отказа

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
		предоставления либо отказа в предоставлении услуги (если возможность приостановления, либо отказа в предоставлении услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации)			предоставления услуги или отказа в ее предоставлении	18	И34	И18	Документы при отказе
14-15	Т14-Т15	Документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы и Документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе представить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых	П19	П18	Приведен перечень документов, необходимых для предоставления услуги	7	И16	И25	Есть перечень документов
						8	И17	И26	Количество документов
						-	-	И274	Число документов типа 1 по услуге
						-	-	И275	Доля документов типа 1, соответствующих требованиям
						-	-	И28	Число документов типа 2 по услуге
						-	-	И29	Доля документов типа 2, соответствующих требованиям
						-	-	И30	Число документов типа 3 по услуге
						-	-	И31	Доля документов типа 3, соответствующих требованиям
						-	-	И276	Число документов типа 4 по услуге
						-	-	И277	Доля документов типа 4, соответствующих требованиям
						-	-	И278	Число документов типа 5 по услуге
						-	-	И279	Доля документов типа 5,

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
		могут быть получены такие документы							соответствующих требованиям
			П22	П19	Указаны базовые сведения о документах	1	И80	И32	Наименование документа
						2	И81	И33	Оригинал/копия
						3	И82	И34	Возврат
						4	И84	И35	Тип документа
						-	И83	И36	Обязательность документа
			П20	П21	Приведены сведения о наименованиях органов власти и услуг, в результате предоставления которых заявитель может получить необходимый документ	-	И89	И37	Наименование ведомства (организации)
						-	И90	И38	Наименование сопутствующей услуги (подуслуги)
16	Т16	Формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме	П22	П50	Размещение формы документов об оплате государственной пошлины (для документов типа 3)	11	И91	И72	Образец заполнения квитанции
						12	И92	И73	Электронная форма квитанции
						-	-	И298	Шаблон (бланк, скан) квитанции
						13	И93	И74	Формат электронной формы квитанции
			П22	П51	Размещение формы заявлений и иных документов, подлежащих заполнению заявителем (для документов типа 1)	5	И85	И75	Образец заявления
						6	И86	И76	Шаблон (бланк, скан) заявления
						7	И87	И77	Электронная форма заявления
						8	И88	И78	Формат электронной формы заявления
17	Т17		П23	П12		10	И20	И19	Платность

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
		Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета платы за предоставление услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена			Указаны сведения о размерах платы или безвозмездности предоставления услуги	-	-	И262	Услуга предоставляется бесплатно
18	Т18	Показатели доступности и качества услуги	П1	П1	Есть страница со сведениями об услуге	1	И5	И1	Есть страница услуги
						-	И3	И2	Тематический рубрикатор
						-	И4	И3	Ведомственный рубрикатор
			-	П89	Указана оценка качества и доступности услуги	-	-	И349	Оценка доступности услуг
						-	-	И350	Оценка качества услуг
19	Т19	Информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу, в том числе информация о промежуточных и	П29	П16	Указаны сведения о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу	-	И25	И23	Административные процедуры

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
		окончательных сроках таких административных процедур	П30	П17	Указаны сведения о промежуточных и окончательных сроках внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу	-	И26	И24	Сроки административных процедур
20	T20	Сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего услугу	П31	П15	Указаны сведения о порядке досудебного обжалования действий (бездействия) должностных лиц органа власти, предоставляющего услугу, и результатов предоставления этой услуги	19	И35	И22	Порядок обжалования
21	T21	Дата и основания внесения изменений в сведения об услуге, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»	П4	П85	Указаны регистрационные данные, дата и основания внесения изменений в сведения об услуге	-	-	И266	Дата размещения сведений в ФРГУ
						-	-	И267	Дата последнего обновления сведений в ФРГУ
						-	-	И268	Дата последнего обновления сведений на ЕПГУ
						-	-	И269	Основания внесения изменений по услуге в ФРГУ

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
22	T22	Технологическая карта межведомственного взаимодействия (при наличии межведомственного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, учреждениями (организациями), участвующими в предоставлении услуги)	П34	П88	Указана работающая ссылка на ТКМВ для услуг с элементами межведомственного взаимодействия	-	-	-	Ссылка на ТКМВ
ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В РАЗДЕЛЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ (Приложение №3 Постановления № 861)									
1	T23	Почтовый адрес и адрес местонахождения органов, предоставляющих услуги (исполняющих функции), в том числе их территориальных органов, а также учреждений (организаций), предоставляющих услуги	П35	П25	Указан адрес местонахождения органа власти	38	И50	И41	Адрес («Родной регион»)
			П36	П26	Указан адрес местонахождения территориальных органов, предоставляющих услугу	42	И58	И42	Адрес (регион 1)
2	T24	Сведения о структурных подразделениях органов, предоставляющих услугу (исполняющих функцию), и их руководителях, ответственных за предоставление государственной (муниципальной) услуги (исполнение)	П37	П27	Указаны сведения о руководителях, ответственных за предоставление услуги	-	И56	И43	Руководитель («Родной регион»)

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
		государственной (муниципальной) функции).							
3	T25	Сведения о руководителях учреждений (организаций), предоставляющих услуги, которые являются необходимыми и обязательными и включены в утверждаемые в установленном порядке перечни таких услуг.				-	И64	И44	Руководитель (регион 1)
4	T26	Сведения о руководителях учреждений и организаций, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ) на предоставление государственных или муниципальных услуг				-	-	-	Руководитель (заказ)
5	T27	Номера справочных телефонов, факсов, адреса официальных сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты, графики работы органов, предоставляющих услуги (исполняющих функции), в том числе их территориальных органов, а также учреждений (организаций), предоставляющих услуги	П39	П29	Указаны номера справочных телефонов	33, 36, 39	И51	И45	Телефон («Родной регион»)
						33, 43, 36	И59	И46	Телефон (регион 1)
			П40	П30	Указан номер факса	-	И55	И47	Факс («Родной регион»)
						-	И63	И48	Факс (регион 1)
			П41	П31	Указан адрес электронной почты	34	И52	И49	Эл.почта («Родной регион»)
						34	И60	И50	Эл.почта (регион 1)
			П42	П32	Указан официальный сайт	35	И53	И51	Официальный сайт («Родной регион»)
						35	И61	И52	Официальный сайт (регион 1)
			П43	П33	Указан график работы органа власти	40	И54	И53	График работы («Родной регион»)
						44	И62	И54	График работы (регион 1)

№ требования в ПП РФ №861	Уникальный № требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Показатели, соответствующие требованию	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете
6	Т28	Сведения о платежных реквизитах органов и учреждений (организаций), предоставляющих платные (возмездные) услуги	П44	П13	Указаны сведения о платежных реквизитах органа власти, предоставляющего платные (возмездные) услуги	-	И32	И20	Платежные реквизиты
						-	-	И271	Регион "Российская Федерация"
						-	-	И272	Регион "Родной регион" (Москва) до конкретного местоположения
						-	-	И273	Регион 1 до конкретного местоположения
						-	-	И327	Регион и населенный пункт для оплаты пошлины
			-	П14	Указаны способы оплаты пошлины (со ссылками на электронные способы и адресами пунктов приемов платежей)	-	-	И21	Способы оплаты
						-	-	И329	Электронные способы оплаты

Приложение 1.3. Формулы расчета показателей качества предоставления услуг в электронной форме на основе индикаторов, оценка которых осуществляется экспертами в рамках проведения мониторинга

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
C1	Информирование заявителей о порядке предоставления услуги											
C1.1	Размещение полной актуальной информации об услуге	П1	П1	Есть страница со сведениями об услуге	1	И5	И1	Есть страница услуги	1	Б	Ф	П1=(И2+И3+И263+И264)/4
						И3	И2	Тематический рубрикатор	0	Б	М	
						И4	И3	Ведомственный рубрикатор	0	Б	М	
						И10	И263	Наименование услуги	0	Б	М	
						И6	И264	Наименование подуслуги	0	Б	М	

⁹ Бинарный (Б), численный (Ч), текстовый (Т), процентный (П)

¹⁰ Мониторинг (М), контрольная закупка (КЗ), формула (Ф)

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикато ра в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методи к а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		-	П85	Указан ы регистр ационн ые данные, дата и основан ия внесени я изменен ий в сведени я об услуге		-	И328	Наимено вание услуги в ФРГУ	0	Б	М	П85=(И328+И265+ И266+И267+И268+ И269)/6
						-	И265	Иденти фикатор услуги	0	Б	М	
						-	И266	Дата размеще ния сведени й в ФРГУ	0	Б	М	
						-	И267	Дата последн его обновле ния сведени й в ФРГУ	0	Б	М	
						-	И268	Дата последн его обновле ния сведени й на ЕПГУ	1	Б	М	
						-	И269	Основан ия внесени я изменен	0	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ий по услуге в ФРГУ				
		-	П2	Есть страница с описанием и реквизитами органа власти, предоставляющего услугу		И12	И4	Наименование органа власти	х ¹¹	Б	М	П2=И4
		П9	П3	Указаны наименования органов власти, участвующих в предоставлении услуги	-	И13	И5	Наименования органов-участников	х	Б	М	П3=И5

¹¹ X -индикатор не может быть рассмотрен, как ключевой или не ключевой, так как является вложенным

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		П10	П4	Указаны нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги		-	И270	Приведен перечень НПА	х	Б	М	П4=И270, если И270=0; П4=И8, если И270≠0, И8-расчетный индикатор, И8=И7/И6
					30	И46	И6	Общее количество НПА	х	Ч	М	
						И48	И7	Акты с рабочими ссылками	х	Ч	М	
						-	И8	Доля НПА с рабочими ссылками	х	П	Ф	
							И346	Общее кол-во актов, непосредственно регламентирующих порядок предоставления	-	-	в рамках мониторинга НПА	
							И347	Кол-во опубликованных	-	-	в рамках мониторинга НПА	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								актов, непосре дственн о регламе нтирую щих порядок предоста вления				
							И348	Кол-во текстов НПА в актуальн ой редакци и	-	-	в рамках монитори га НПА	
		П11	П5	Указан ы сведени я о способа х обраще ния за услугой	6	И15	И9	Способ ы обращен ия за услугой	х	Б	М	П5=И9
		П12	П6	Привед ены сведени я о результ атах предост авления	14	И22	И10	Результ аты оказания услуги	х	Б	М	П6=И10

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				услуги и способами их получения								
		П13	П7	Указаны категории заявителей, которым предоставляется услуга	5	И14	И13	Получатели услуг	х	Б	М	П7=И13
		П15	П8	Указан срок предоставления услуги и документов, являющихся результатом оказания услуги	13	И21	И14	Срок предоставления услуги	х	Б	М	П8=(И14+И343)/2
							И343	Срок выдачи документов	х	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		П16	П9	Указан срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано	-	И18	И15	Срок регистрации заявления	х	Б	М	П9=И15
		П17	П10	Указан максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично	-	И19	И16	Срок ожидания в очереди	х	Б	М	П10=И16
		П18	П11	Указаны основания для	17	И33	И17	Основания для отказа	х	Б	М	П11=И17

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				приоста новлени я предост авления услуги или отказа в ее предост авлении								
		П23	П12	Указан ы сведени я о размера х платы или безвозм ездност и предост авления услуги	10	И20	И341	Вид платежа	х	Б	М	П12=И262, если И262≠"Х", П12=(И341+И342+ И19)/3, если И262="Х"
							И342	Правовы е основан ия платежа	х	Б	М	
							И19	Размер оплаты	х	Б	М	
						-	И262	Услуга предоста вляется бесплат но	х	Б	М	
		П31	П15	Указан ы сведени я о порядке досудеб ного обжалов ания	19	И35	И22	Порядок обжалов ания	х	Б	М	П15=И22

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				действий (бездействия) должно стных лиц органа власти, предоставляющего услугу, и результатов предоставления этой услуги								
		П29	П16	Указаны сведения о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах	-	И25	И23	Административные процедуры	х	Б	М	П16=И23

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				урах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу								
		П30	П17	Указаны сведения о промежуточных и окончательных сроках внутриведомственных и межведомственных административных процедур, подлежащих	-	И26	И24	Сроки административных процедур	х	Б	М	П17=И24

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показате ля	Уника льный № индикато ра в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № индикато ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № индикато ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд -ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				выполнению органом , предоставляющим услугу								
		П19	П18	Приведен перечень документов, необходимых для предоставления услуги	7	И16	И25	Перечень обязательных документов	1	Б	М	П18=(И25+И344)/2
							И344	Перечень необязательных документов	х	Б	М	
					8	И17	И26	Количество документов	х	Ч	М	
						-	И274	Число документов типа 1 по услуге	х	Ч	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикато ра в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	И275	Доля докумен тов типа 1, соответс вующих требова ниям	х	П	Ф	
						-	И28	Число докумен тов типа 2 по услуге	х	Ч	М	
						-	И29	Доля докумен тов типа 2, соответс вующих требова ниям	х	П	Ф	
						-	И30	Число докумен тов типа 3 по услуге	х	Ч	М	
						-	И31	Доля докумен тов типа 3, соответс твующи х	х	П	Ф	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								требова ниям				
						-	И276	Число докумен тов типа 4 по услуге	х	Ч	М	
						-	И277	Доля докумен тов типа 4, соответс вующих требова ниям	х	П	Ф	
						-	И278	Число докумен тов типа 5 по услуге	х	Ч	М	
						-	И279	Доля докумен тов типа 5, соответс вующих требова ниям	х	П	Ф	
		-	П19	Указан ы базовые сведени	1	И80	И32	Наимено вание докумен та	х	Б	М	П19=И32

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				я о документах	4	И84	И35	Тип документа	х	Т	Ф	П21=(И37+И38)/2
		П20	П21	Приведены сведения о наименованиях органов власти и услуг, в результате предоставления которых заявитель может получить необходимый документ		И89	И37	Наименование ведомства (организации)	х	Б	М	
						И90	И38	Наименование сопутствующей услуги (подуслуги)	х	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		П14	П24	Указаны сведения о местах получения информации о правилах предоставления услуги и обращения за услугой	37	И49	И39	Адреса и телефоны (Контакты)	1	Б	Ф	П24=И39, И39-расчетный индикатор, И39=1, если (И280+И282)=2; И20=0, если (И280+И282)≠2
						-	И280	Регион "Российская Федерация"	х	Б	М	
					41	И57	И40	Регион 1	х	Т	М	
							И345	Адрес местонахождения	х	Т	М	
						-	И282	Контакты (Регион 1)	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наимен овани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		П35	П25	Указан адрес местона хожден ия органа власти	38	И50	И41	Адрес («Родно й регион»)	х	Б	М	П25=И41
		П36	П26	Указан адрес местона хожден ия террито риальн ых органов , предост авляющ их услугу	42	И58	И42	Адрес местона хождени я	х	Б	М	П26=И42
		П37	П27	Указан ы сведени я о руковод ителях, ответст венных за предост авление услуги	-	И56	И43	Руковод итель по местона хождени ю	х	Б	М	П27=(И43+И44)/2
					-	И64	И44	Наличие Ф.И.О. руковод ителя террито риально го подразд	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикато ра в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методи ка оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								еления органа (регион 1)				
		П39	П29	Указан ы номера справоч ных телефон ов	33, 36, 39	И51	И45	Телефон по местона хождени ю	х	Б	М	П29=(И45+И46)/2
					33, 43, 36	И59	И46	Наличие контакт ного телефон а террито риально го подразд еления органа (регион 1)	х	Б	М	
		П40	П30	Указан номер факса	-	И55	И47	Факс по местона хождени ю	х	Б	М	П30=(И47+И48)/2
					-	И63	И48	Наличие указания номера факса террито риально го подразд	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наиме новани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								еления органа (регион 1)				
		П41	П31	Указан адрес электро нной почты	34	И52	И49	Эл.почт а по местона хождени ю	х	Б	М	П31=(И49+И50)/2
					34	И60	И50	Эл.почт а террито риально го подразд еления органа (регион 1)	х	Б	М	
		П42	П32	Указан официа льный сайт	35	И53	И51	Официа льный сайт по местона хождени ю	х	Б	М	П32=(И51+И52)/2
					35	И61	И52	Официа льный сайт (регион 1)	х	Б	М	
		П43	П33	Указан график работы	40	И54	И53	График работы по местона	х	Б	М	П33=(И53+И54)/2

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				органа власти				хождение				
					44	И62	И54	График работы (регион 1)	х	Б	М	
C2	Обеспечение возможности записи на прием в орган исполнительной власти											
		-	П59	Приглашение записаться на прием для подачи заявления в бумажном виде		-	И128	Выслано приглашение записаться на прием для подачи документов	1	Б	КЗ	П59=И128
C2.1	Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	-	П40	Реализована возможность удаленной записи на личный прием в органе власти для подачи		И169	И56	Запись на прием для подачи документов	1	Б	М	П40=1, если (И56+И57)=2
						И170	И57	Выбор даты и времени приема	1	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показате ля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди катора в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди катора в мето дике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд -ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				документов								
				Способ реализации записи на прием для подачи заявления и документов		-	И283	Интерфейс подачи заявления	х	Б	М	П86=1, если (И283+И325+И284+ И285)>0; П86=0, если (И283+И325+И284+ И285)=0
						-	И324	Отдельный интерфейс записи на прием для подачи докумен тов	х	Б	М	
						-	И325	Базовая работоспособно сть интерфейса записи на прием для подачи докумен тов	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	И284	Электронная почта	х	Б	М	
						-	И285	Личный кабинет	х	Б	М	
		-	П41	Качество удаленной записи на прием для подачи заявления и документов		И171	И58	Выбор места приема	х	П	М	$П41 = (И58 + И286 + И287 + (И60 + И289)) / 5,$ $(И60 + И289) = 2, \text{ если } И60 > 0 \text{ и } И289 > 0,$ $(И60 + И289) = 1, \text{ если } И60 = 0 \text{ или } И289 = 0,$ $(И60 + И289) = 0, \text{ если } И60 = 0 \text{ и } И289 = 0,$
						-	И286	Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	х	Б	М	
						И166	И59	Перечень документов в уведомлении о записи на прием в личном кабинете	х	Т	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						И167	И60	Число документов в уведомлении о записи на прием в личном кабинете	х	Ч	М	
						-	И287	Уведомление о записи на прием для подачи документов (е-майл)	х	Б	М	
						-	И288	Перечень документов в уведомлении о записи на прием (е-майл)	х	Т	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	И289	Число документов в уведомлении о записи на прием (е-майл)	х	Ч	М	
С2.2	Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	-	П45	Реализована возможность удаленной записи на личный прием в органе власти для получения результата		-	И65	Запись на прием для получения результата	1	Б	К3	П45=1, если (И65+И66)=2
						-	И66	Выбор даты и времени приема	1	П	К3	
		-	П87	Способ реализации записи на прием для получения		-	И290	Интерфейс подачи заявления	х	Б	К3	П87=1, если (И290+И291+И292) >0; П87=0, если (И290+И291+И292) =0
						-	И291	Электронная почта	х	Б	К3	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наимен овани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				ия результ атов услуги		-	И292	Личный кабинет	х	Б	КЗ	П46=(И293+И294+ И68)/3
		-	П88	Качеств о удаленн ой записи на прием для получен ия результ ата		-	И293	Уведомл ение о записи на прием для получен ия результ ата в личном кабинет е	х	Б	КЗ	
						-	И294	Уведомл ение о записи на прием для получен ия результ ата (е- майл)	х	Б	КЗ	
						-	И68	Выбор места приема	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		-	П47	Реализована возможность уведомлений заявителей о приближении даты записи на прием		-	И69	Уведомление о приближении даты записи на прием	х	Б	Ф	$ \begin{aligned} & \text{П47}=1, \text{ если } (И70+И295+И296)>0; \\ & \text{П47}=0, \text{ если } (И70+И295+И296)=0 \end{aligned} $
						-	И70	Уведомление о приближении даты записи на прием по смс	х	Б	КЗ	
						-	И295	Уведомление о приближении даты записи на прием в личном кабинете	х	Б	КЗ	
						-	И296	Уведомление о приближении даты записи	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								на прием по электронной почте				
C3	Подготовка заявителем документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги											
C3.1	Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	П22	П50	Размещение формы документов об оплате государственной пошлины (для документов типа 3)	11	И91	И72	Образец заполнения квитанции	1	Б	М	П50=(И72+И73+И298+И74)/4
					12	И92	И73	Электронная форма квитанции	1	Б	М	
						-	И298	Шаблон (бланк, скан) квитанции	1	Б	М	
					13	И93	И74	Формат электронной формы квитанции	х	Б	М	
		П22	П51	Размещение формы	5	И85	И75	Образец заявления	1	Б	М	П51=(И75+И76+И77+И78)/4

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				заявлен ий и иных докуме нтов, подлеж ащих заполне нию заявите лем (для докуме нтов типа 1)	6	И86	И76	Шаблон (бланк, скан) заявлени я	1	Б	М	
					7	И87	И77	Электро нная форма заявлени я	1	Б	М	
					8	И88	И78	Формат электро нной формы заявлени я	х	Б	М	
С4	Прием от заявителя документов в электронной форме, необходимых для обращения за предоставлением услуги											
C4.1	Предварительный прием документов от заявителя	-	П54-П55	Работос пособн ость формы подачи заявлен ия		И103	И79	Сервис подачи заявлени я на портале (интерф ейс на страниц е)	1	Б	М	П54-55=1, если (И80+И95)=2 или (И84+И95)=2, П54-55=0, если (И80+И95)≠2 или (И84+И95)≠2
						И104	И80	Базовая работос пособно сть интерфе йса	1	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						И105	И81	Проблем ы + скриншот	х	Т	М	
						И106	И82	Перенап равлени е на сайт ведомст ва/регио на	х	Б	М	
						И107	И83	Доступн ость интерфе йса на сайте ведомст ва/регио на	х	Б	М	
						И108	И84	Базовая работос пособно сть интерфе йса на сайте ведомст ва/регио на	х	Б	М	
						И109	И85	Проблем ы + скриншот	х	Т	М	
						И123	И95	Работос пособно	1	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикато ра в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								сть при отправк е				
						И125	И96	Огранич ения при подаче	х	Т	М	
						И185	И97	Тип огранич ения при подаче	х	Т	М	
		-	П52-П53	Качеств о сервиса подачи заявлен ия		И119	И86	Автосох ранение данных в форме при возврате на страниц у	х	Б	М	П52- 53=(И86+И87+И88+ И90+И91+И93+И94 +И326+И118+И299 +И300+И301)/12, если И90>0, то для участия в расчетах в качестве бинарного индикатора ему присваивается значение "1"
						И121	И87	Сохране ние для личного использ ования	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд -ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						И122	И88	Прием платежных документов	х	Б	М	
						И164	И89	Перечень подаваемых документов в эл. виде	х	Т	М	
						И165	И90	Число подаваемых документов в эл.виде	х	Ч	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикато ра в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методи к а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						И126	И91	Програм мная независи мость	х	Б	М	
						И127	И92	Техноло гические огранич ения	х	Т	М	
						И120	И93	Редакти ровать отправл енное ранее заявлени е	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикато ра в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методи к а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						И120	И94	Редакти ровать чернови к заявлени я	х	Б	М	
						И114	И200	Вводное сообщени е	х	Т	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	ИЗ26	Запрос согласия на обработ ку личных данных	х	Б	М	
						-	И118	Выбор способа уведомл ения	х	Б	М	
						-	И299	Возмож ность выбора способа уведомл ения по е-майл	х	Б	М	
						-	ИЗ00	Возмож ность выбора способа уведомл ения по sms	х	Б	М	
						-	ИЗ01	Возмож ность выбора способа уведомл ения по Push-Up	х	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		-	П56	Уведомление заявителя об отправке заявления		-	ИЗ02	Автосообщение портала об отправке заявки на получение услуги	х	Б	М	П56=1, если (И98+И116)>0; П56=0, если (И98+И116)=0; ИЗ02, ИЗ04, И117 используются при расчете качества выполнения сценария С4.1
						-	ИЗ03	Текст автосообщения портала об отправке заявки на получение услуги	х	Т	М	
						-	ИЗ01	Номер, присвоенный поданному заявлению	х	Т	М	
						-	ИЗ04	Уведомление о регистрации заявления	х	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								портале по e-мэйл				
						-	ИЗ05	Текст уведомления о регистрации заявления на портале по e-мэйл	х	Т	М	
						-	ИЗ06	Дата регистрации заявления	х	Т	М	
						-	ИЗ07	Время регистрации заявления	х	Т	М	
						И128	И98	Уведомление об отправк	1* ¹²	Б	М	

¹² «1*» – для того, чтобы показатель был признан реализованным достаточным является поступление уведомления или в личный кабинет, или на электронную форму.

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								е в личном кабинете				
						И129	И202	Текст уведомления об отправке на портале (комментарий)	х	Т	М	
						И195-1	И100	Дата отправки и заявления	х	Т	М	
						И196-1	И101	Время отправки и заявления	х	Т	М	
						И187	И203	Статус (событие) по отправленному заявлению в личном кабинете	х	Т	М	
						-	И116	Уведомление об	1*	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наименование индикато ра в анкете	Ключе вой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методи ка оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								отправк е по е- майл				
						-	ИЗ08	Текст уведомл ения об отправк е по электро нной почте	х	Т	М	
						-	ИЗ09	Дата отправк и заявлени я	х	Т	М	
						-	ИЗ10	Время отправк и заявлени я	х	Т	М	
						-	ИЗ15	Статус (событи е) по отправл енному заявлени ю	х	Т	М	
						-	ИИ17	Уведомл ение об отправк е по смс	х	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		-	П57	Уведомление заявителя о приеме заявления органом власти		И130	И106	Уведомление о принятии и заявлении к рассмотрению ведомством в личном кабинете	1*	Б	М	П57=1, если (И106+И208)>0; П57=0, если (И106+И208)=0; И111, И112, И113, И114, И115, И214, И215, И216, И217, И218, И219 используются при расчете качества выполнения сценария С4.1
						И131	И207	Текст уведомления о принятии и заявлении в личном кабинете (комментарий)	х	Т	М	
						И197-1	И108	Дата принятия заявления (личный кабинет)	х	Т	М	
						И198-1	И109	Время принятия	х	Т	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								я заявлени я (личный кабинет)				
						И188-1	И110	Статус (событие) по принятому заявлению в личном кабинете	х	Т	М	
						-	И111	Срок рассмотрения заявления (личный кабинет)	х	Б	М	
						-	И112	Имя и должность контактного лица (личный кабинет)	х	Б	М	
						-	И113	Электронная почта контакт	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ного лица (личный кабинет)				
						-	И114	Телефон контакт ного лица (личный кабинет)	х	Б	М	
						-	И115	Дальней шие шаги заявител я (личный кабинет)	х	Б	М	
						-	И208	Уведомл ение о приняти и заявлени я к рассмот рению ведомст вом (е- майл)	1*	Б	М	
						-	И209	Текст уведомл ения о приняти и заявлени	х	Т	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								я (е-мэйл)				
						-	И211	Дата принятия заявления (е-мэйл)	х	Т	М	
						-	И212	Время принятия заявления (е-мэйл)	х	Т	М	
						-	И213	Статус (событие) по принятому заявлению (е-мэйл)	х	Т	М	
						-	И214	Срок рассмотрения заявления (е-мэйл)	х	Б	М	
						-	И215	Имя и должность контактного	х	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								лица (е-мэйл)				
						-	И216	Электронная почта контактного лица (е-мэйл)	х	Б	М	
						-	И217	Телефон контактного лица (е-мэйл)	х	Б	М	
						-	И218	Дальнейшие шаги заявителя (е-мэйл)	х	Б	М	
						-	И219	Уведомление о принятии заявления по смс	х	Б	М	
		-	П58	Уведомление заявителя о результатах рассмотрения		И132-1	И119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в	1*	Б	М	П58=1, если (И119+И126)>0; П58=0, если (И119+И126)=0; И132, И133, И122, И123, И124, И125, И223, И224, И225,

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				заявления				личном кабинете				И226, И227, И228, И127 используются при расчете качества выполнения сценария С4.1
						И133	И206	Текст уведомления о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете (Комментарий)	х	Т	М	
						И199	И120	Дата получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	М	
						И200	И121	Время получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	М	
						-	И316	Статус (событие) по	х	Т	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								результатам рассмотрения заявления (личный кабинет)				
						-	И132	Заявление принято/не принято (личный кабинет)	х	Б	М	
						-	И133	Причины отказа (личный кабинет)	х	Б	М	
						И134	И122	Перечень необходимых шагов для исправления	х	Б	М	
						-	И123	Контактное лицо	х	Б	М	
						-	И124	Телефон контактного лица	х	Б	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	И125	Электронная почта контактного лица	х	Б	М	
						И132-3	И126	Уведомление о результате рассмотрения заявления (е-мэйл)	1*	Б	М	
						-	И220	Текст уведомления о результатах рассмотрения заявления (е-мэйл)	х	Т	М	
						-	И221	Дата получения уведомления (е-мэйл)	х	Т	М	
						-	И222	Время получения	х	Т	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								уведомл ения (е- майл)				
						-	ИЗ17	Статус (событи е) по результ атам рассмот рения заявлени я (е- майл)	х	Т	М	
						-	И223	Заявлен ие принято/ не принято (е-майл)	х	Б	М	
						-	И224	Причин ы отказа	х	Б	М	
						-	И225	Перечен ь необход имых шагов для исправл ения	х	Б	М	
						-	И226	Контакт ное лицо (е-майл)	х	Б	М	
						-	И227	Телефон контакт	х	Б	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ного лица (е-майл)				
						-	И228	Электронная почта контактного лица (е-майл)	х	Б	М	
						-	И127	Уведомление о результате рассмотрения заявления по смс	1	Б	М	
С4.2	Прием документов от заявителя в электронной форме	-	П66	Уведомление заявителя о начале предоставления услуги в электронном виде		-	И140	Уведомление о начале предоставления услуги в личном кабинете	1*	Б	КЗ	П66=1, если (И140+И147)>0; П66=0, если (И140+И147)=0; И143, И144, И145, И146, И233, И234, И235, И236, И148 используются при расчете качества выполнения сценария С4.2
						-	И229	Текст уведомления о начале предоставления услуги в	х	Т	КЗ	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								личном кабинет е				
						-	И141	Дата получен ия уведомл ения (личный кабинет)	х	Т	КЗ	
						-	И142	Время получен ия уведомл ения (личный кабинет)	х	Т	КЗ	
						-	И143	Дальней шие шаги заявител я (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И144	Контакт ное лицо (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И145	Телефон контакт ного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	И146	Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
					И132-2		И147	Уведомление о начале предоставления услуги по эл.почте	1*	Б	КЗ	
						-	И230	Текст уведомления о начале предоставления услуги (е-майл)	х	Т	КЗ	
						-	И231	Дата получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ	
						-	И232	Время получения уведомления	х	Т	КЗ	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ения (е- майл)				
						-	И233	Дальней шие шаги заявител я (е- майл)	х	Б	КЗ	
						-	И234	Контакт ное лицо (е-майл)	х	Б	КЗ	
						-	И235	Телефон контакт ного лица (е- майл)	х	Б	КЗ	
						-	И236	Электро нная почта контакт ного лица (е- майл)	х	Б	КЗ	
						-	И148	Уведомл ение о начале предоста вления услуги по смс	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		-	П67	Реализована возможность подачи документов в электронном виде без необходимости предоставления документов в орган власти в бумажном виде		И154	И149	Отсутствие необходимости личной явки для подачи заявления и пакета документов	1	Б	КЗ	П67=И149
C5	Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей в электронной форме											
C5.1	Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	-	П70	Есть кнопка «Оплатить»		-	И150	Кнопка «Оплатить»	1	Б	М	П70=И150
		-	П71	Реализована возможность		-	И151	Оплата банковской картой	х	Б	М	П71=1, если (И151+И152)=2; П71=0, если (И151+И152)≠2

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
				выбрать способ оплаты		-	И152	Оплата электро нными деньгам и	х	Б	М	
						-	И153	Общее количес тво способо в оплаты	х	Ч	М	
		-	П72	Реквизи ты оплаты подстав ляются автомат ически в форму оплаты в соответ ствии с выбран ым местопо ложени ем		-	И154	Реквизи ты заполня ются автомат ически	х	Б	М	П72=И154
		-	П73	Работос пособн ость сервиса оплаты госпошл ины		-	И155	Работос пособно сть сервиса оплаты госпошл ины	1	Б	КЗ	П73=1, если (И155+И156+И158) =3; П73=0, если (И155+И156+И158) ≠3

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	И156	Ограничения при оплате	х	Б	КЗ	
						-	И157	Тип ограничения при оплате	х	Т	КЗ	
						-	И158	Квитанция	1	Б	КЗ	
		-	П90	Форма для оплаты услуги юридическими лицами		-	И339	Электронный счет или квитанция для оплаты с возможностью заполнения на ЕПГУ	1	Б	М	П90=И339
		-	П74	Уведомление заявителя о факте совершения оплаты		-	И159	Уведомление о факте совершения оплаты в личном кабинете	1*	Б	КЗ	П74=1, если (И159+И163)>0; П74=0, если (И159+И163)=0; И162, И333, И237 используются при расчете качества выполнения сценария С5.1
						-	И329	Текст уведомления о факте совершения	х	Т	КЗ	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ния оплаты в личном кабинет е (коммен тарий)				
						-	И160	Дата получен ия уведомл ения (личный кабинет)	х	Т	КЗ	
						-	И161	Время получен ия уведомл ения (личный кабинет)	х	Т	КЗ	
						-	И162	Реквизи ты платежа (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						И132 -2	И163	Уведомл ение о факте соверше ния платежа по эл.почте	1*	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	ИЗ30	Текст уведомления о факте совершения оплаты (е-майл)	х	Т	КЗ	
						-	ИЗ31	Дата получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ	
						-	ИЗ32	Время получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ	
						-	ИЗ33	Реквизиты платежа (е-майл)	х	Б	КЗ	
						-	ИЗ37	Уведомление о факте совершения платежа по sms	х	Б	КЗ	
С6	Получение сведений, необходимых для предоставления услуг, которые находятся в											

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
	распоряжении иных органов исполнительной власти											
С6.1	Уведомление заявителя об отправке ведомством межведомственного запроса, необходимого для предоставления услуги	-	П75	Уведом ление заявите ля о факте отправк и межвед омствен ного запроса		-	И165	Уведомл ение в личном кабинет е о факте отправк и межведо мственн ого запроса	1*	Б	КЗ	П75=1, если (И165+И169)>0; П75=0, если (И165+И169)=1; И166, И167, И168, И240, И241, И242, И243 используются при расчете качества выполнения сценария С6.1
						-	И238	Текст уведомл ение о факте отправк и межведо мственн ого запроса в личном кабинет е	х	Т	КЗ	
						-	И334	Дата получен ия уведомл ения	х	Т	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								(личный кабинет)				
						-	И335	Время получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ	
						-	И166	Указано основание отправки запроса (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И167	Указано ведомство, в которое отправлен запрос (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И168	Указан состав сведений, запрашиваемый в рамках запроса	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								(личный кабинет)				
						-	И169	Уведомление по электронной почте о факте отправки и межведомственного запроса	1*	Б	КЗ	
						-	И239	Текст уведомления о факте отправки и межведомственного запроса (е-майл)	х	Т	КЗ	
						-	И336	Дата получения уведомления (е-майл)	х	Т	КЗ	
						-	И337	Время получения	х	Т	КЗ	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ия уведомл ения (е- майл)				
						-	И240	Указано основан ие отправк и запроса (е-майл)	х	Б	КЗ	
						-	И241	Указано ведомст во, в которое отправл ен запрос (е-майл)	х	Б	КЗ	
						-	И242	Указан состав сведени й, запраши ваемый в рамках запроса (е-майл)	х	Б	КЗ	
						-	И243	Уведомл ение по sms о факте отправк и	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								межведомственного запроса				
C7	Предоставление заявителю результата услуги в электронной форме											
C7.1	Направление заявителю копии результата предоставления услуги в электронном виде	-	П80	Уведомления заявителя о готовности результата услуги		-	И175	Уведомление о готовности результата в личном кабинете	1*	Б	КЗ	П80=1, если (И175+И184)>0; П80=0, если (И175+И184)=0; И179, И245, И246, И180, И181, И182, И183, И251, И252, И253, И254, И255, И256, И338, И185 используются при расчете качества выполнения сценария C7.1
						-	И244	Текст уведомления о готовности результата в личном кабинете	х	Т	КЗ	
						-	И177	Дата получения уведомления (личный кабинет)	х	Т	КЗ	
						-	И178	Время получения	х	Т	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ия уведомления (личный кабинет)				
						-	И179	Указание способов получения заявления заявителем результата услуги (курьер, почта, личная явка)	х	Б	КЗ	
						-	И245	Адрес ведомства для получения результата (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И246	Документы, необходимые для	х	Б	КЗ	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в мето дике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								получен я результ ата (личный кабинет)				
						И159 -1	И180	Режим работы для получен ия результ ата/или конкрет ное время, на которое записан получат ель (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И181	Имя и должно сть контакт ного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И182	Электр онная почта	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								контактного лица (личный кабинет)				
						-	И183	Телефон контактного лица (личный кабинет)	х	Б	КЗ	
						-	И184	Уведомление о готовности результата услуги по электронной почте	1*	Б	КЗ	
						-	И247	Текст уведомления о готовности результата (е-мэйл)	х	Т	КЗ	
						-	И249	Дата получения уведомления	х	Т	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								ения (е-мэйл)				
						-	И250	Время получения уведомления (е-мэйл)	х	Т	КЗ	
						-	И251	Указание способов получения заявителем результата услуги (е-мэйл)	х	Б	КЗ	
						-	И252	Адрес ведомства для получения результата (е-мэйл)	х	Б	КЗ	
						-	И253	Документы, необходимые для получения	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								я результата (e-mail)				
						И159-1	И254	Режим работы для получения результата/или конкретное время, на которое записан получатель (e-mail)	х	Б	КЗ	
						-	И255	Имя и должность контактного лица (e-mail)	х	Б	КЗ	
						-	И256	Электронная почта контактного лица (e-mail)	х	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
						-	И338	Телефон контактного лица	х	Б	КЗ	
						-	И185	Уведомление о готовности результата услуги по смс	х	Б	КЗ	
		-	П81	Получение копии результата предоставления услуги в электронном виде		И194	И186	Копия результата предоставления в личном кабинете	1*	Б	КЗ	П81=1, если (И186+И187)>0; П81=0, если (И186+И187)=0; И188 используется при расчете качества выполнения сценария С7.1
						И193	И187	Копия результата предоставления по эл. почте	1*	Б	КЗ	
						И184-1	И188	Копия результата предоставления в срок	0	Б	КЗ	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
С7.2	Направление заявителю результата предоставления услуги в электронном виде	-	П82	Реализована возможность получения результата услуги в электронном виде без необходимости получить бумажный документ в органе власти		И160	И189	Результат предоставлен в электронном виде, нет необходимости получать результат в бумажном виде	1	Б	КЗ/М	П82=И189; И204, И258, И261 используются при расчете качества выполнения сценария С7.2
						И157	И204	Уведомление о результате в личном кабинете	х	Б	М	
						-	И257	Формат предоставления результата (приложенный файл /текст в личном	х	Т	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наиме новани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								кабинет е)				
						И158	И205	Текст уведомл ения о результ ате в личном кабинет е	х	Т	М	
						-	И318	Дата получен ия уведомл ения о результ ате (личный кабинет)	х	Т	М	
						-	И319	Время получен ия уведомл ения о результ ате (личный кабинет)	х	Т	М	
						-	И320	Статус (событи е) после предоста вления	х	Т	М	

Уни каль ный номе р реал изац ии сцен ария	Наименование сценария	Уникаль ный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникаль ный номер показате ля в методике 2014 г.	Наименовани е показа теля	Уника льный № индик атора в метод ике 2010 г.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2012- 2013 гг.	Уни каль ный № инди като ра в мето дике 2014 г.	Наимен ование индикат ора в анкете	Ключ евой инди катор	Тип инд -ра ⁹	Методик а оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								результата (личный кабинет)				
						-	И258	Уведомление о результате (е- майл)	х	Б	М	
						-	И259	Формат предоставления результата в эл.форме (приложенный файл/текст в эл.сообщении)	х	Т	М	
						-	И260	Текст уведомления о результате (е- майл)	х	Т	М	
						-	И321	Дата получения уведомления о результате	х	Т	М	

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип инд-ра ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
								те (е-мэйл)				
						-	И322	Время получения уведомления о результате (е-мэйл)	х	Т	М	
						-	И323	Статус (событие) после предоставления результата (е-мэйл)	х	Т	М	
						-	И261	Уведомление о результате по смс	х	Б	М	
		-	П83	Получение результата сразу после подачи заявления		И124	И190	Непосредственный результат после подачи	0	Б	КЗ/М	П83=И190

Уникальный номер реализации сценария	Наименование сценария	Уникальный номер показателя в методике 2012-2013 гг.	Уникальный номер показателя в методике 2014 г.	Наименование показателя	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012-2013 гг.	Уникальный № индикатора в методике 2014 г.	Наименование индикатора в анкете	Ключевой индикатор	Тип индикатора ⁹	Методика оценки ¹⁰	Формула расчета показателя
		-	П84	Соблюдение регламентных сроков предоставления услуги		И184-1	И191	Услуга предоставлена в срок	0	Б	КЗ	П84=И191

Приложение 2. Инструкция по заполнению анкеты экспресс-мониторинга услуг

Шаблон анкеты прилагается к методике в электронном виде.

1. Проведение экспресс-оценки РПГУ

Используется шаблон «Экспресс-оценка_1_этап_2015»

Проверяются все РПГУ, указанные на листе «1.1_Прилож_Список РПГУ».

Перед проведением мониторинга эксперту необходимо зарегистрироваться или авторизоваться посредством пароля ЕСИА (регистрации на ЕПГУ)!

Задача включает три этапа:

1.1. Подсчет количества всех услуг, размещенных на РПГУ.

1.2. Составление списка всех электронных приоритетных услуг (с кнопкой «Получить услугу») и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу»

1.3. Составление списка всех услуг по лицензированию и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу»

1.1 Подсчет количества всех услуг, размещенных на РПГУ

1.1.1. Подсчет проводится на всех РПГУ, указанных на листе «1.1_Прилож_Список РПГУ».

1.1.2. В случае недоступности РПГУ, необходимо повторить попытку не менее трех раз в последующие дни в различное время.

1.1.3. По результатам попыток на листе «1.1_Прилож_Список РПГУ» в колонке «Доступность РПГУ ("1" - да/"0" - нет) необходимо зафиксировать «1» или «0».

1.1.4. Задача эксперта выполнить точный подсчет количества уникальных (имеющих собственные страницы) услуг на РПГУ.

1.1.5. Результаты подсчета фиксируются на листе «1. Кол-во услуг на РПГУ».

1.1.6. Помимо результатов подсчета эксперт должен заполнить все колонки таблицы:

- Субъект РФ – наименование региона, к которому относится РПГУ;
- РПГУ – электронный адрес РПГУ;
- Орган власти – орган государственной власти или орган местного самоуправления, который предоставляет услугу. **Подсчет услуг ведется по каждому органу власти отдельно! В таблице должны быть указаны все органы власти, которые представлены на РПГУ и имеют одну или более услуг. Органы власти не должны быть указаны дважды!**
- Тип услуги (региональная/муниципальная) – определяется на основании названия органа (если орган оказывает услуги для всего субъекта федерации – это региональные услуги, если для отдельного населенного пункта или группы населенных пунктов – муниципальная услуга);
- Каталог, который использовался для подсчета – указывается выбранный для подсчета каталог (см. п. 1.1.6).

1.1.7. Перед началом подсчета эксперт должен оценить с помощью каких каталогов происходит группировка услуг на сайте. Возможные варианты:

- Каталог ведомств: на РПГУ содержится список органов власти. Список услуг, которые оказывает орган власти, представлен либо под его названием, либо на отдельной странице, на которую происходит переадресация из каталога ведомств. **При наличии подобного варианта, формирование списка услуг происходит с помощью Каталога ведомств;**
- Каталог услуг: группировка услуг не проведена или не очевиден ее критерий. При использовании этого варианта название ведомства необходимо скопировать со страницы услуги;
- Каталоги по типам пользователей (физические лица, юридические лица, предприниматели). Используются при отсутствии описанных выше вариантов. Опасность использования данных каталогов: одна и та же услуга может быть включена более чем в один каталог. При использовании данного варианта необходимо исключить подсчет одной и той же услуги несколько раз;
- Каталог электронных услуг – не может быть использован, так как содержит не весь список услуг!
- Каталог популярных услуг – не может быть использован, так как содержит не весь список услуг!
- При обнаружении другого типа группировки необходимо оценить вероятность включения в него полного списка услуг и риск дублирования услуг. При наличии сомнений – обратиться к инструктору.

1.1.8. Каждая услуга может содержать несколько подуслуг (сценариев выполнения услуги). Подсчитываются именно услуги!

1.1.9. Результаты по каждому органу заносятся в колонку «Количество услуг»

1.1.10. Суммирование количества услуг всех органов власти РПГУ, занесенных экспертом в таблицу, должно отражать фактическое количество услуг на исследованном РПГУ.

1.1.11. Кроме подсчета общего количества услуг отдельно ведется подсчет количества электронных услуг. Под электронными услугами понимаются услуги, обладающие интерфейсом для подачи заявления в орган власти посредством РПГУ. Такие услуги имеют кнопку «Получить услугу» или аналогичную ей. Расположение кнопки на странице и ее название может иметь различия на разных РПГУ.

1.1.12. При наличии на РПГУ Каталога электронных услуг подсчет количества услуг, имеющих кнопку «Получить услугу» разрешается осуществлять посредством данного каталога.

1.1.13. Результаты подсчета количества электронных услуг заносятся в колонку «Количество услуг с кнопкой "Получить услугу" или ее аналогом».

1.1.14. Таким образом для каждого органа власти должно быть указано как общее количество услуг, так и количество услуг с кнопкой «Получить услугу» (или проставлено «0» - при отсутствии услуг с кнопкой).

1.1.15. Работоспособность кнопки «Получить услугу» на данном этапе работ не осуществляется, фиксируется факт ее фактического наличия.

1.2 Составление списка всех электронных приоритетных услуг (с кнопкой «Получить услугу») и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу» на РПГУ

1.2.1. Список составляется для всех РПГУ, указанных на листе «1.1_Прилож_Список РПГУ».

1.2.2. Список ведется с помощью таблицы на листе «2.Приор услуги».

- 1.2.3. При наличии на РПГУ Каталога электронных услуг составление списка приоритетных услуг следует осуществлять посредством данного каталога.
- 1.2.4. Включаются только услуги, имеющие кнопку «Получить услугу» или ее аналог для данного РПГУ.
- 1.2.5. Исчерпывающий список услуг, отнесенных к приоритетным, содержится на листе «2.1_Прилож_Список приоритет_усл». Их насчитывается 20, каждая приоритетная услуга имеет свой номер.
- 1.2.6. Услуги могут иметь различные вариации названия и детализацию. Например, по кругу лиц, которым услуга оказывается или ситуаций предоставления. Если услуга представлена несколькими сценариями, должны быть занесены все сценарии. Например, услуга №9 «Назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей, в случаях, когда выплата таких пособий отнесена к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации или к полномочиям Российской Федерации, переданным для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации» может быть представлена следующими сценариями:
- Единовременная денежная выплата при рождении детей;
 - Ежемесячное пособие на ребенка гражданам, имеющим детей;
 - Компенсация на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до 3-х лет;
 - Предоставление ежемесячной денежной выплаты на третьего или последующего ребенка до достижения им возраста трех лет;
 - Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.
- 1.2.7. Если услуга имеет несколько подуслуг, включается основная подуслуга, то есть та, которая наиболее полно отражает суть услуги.
- 1.2.8. С вариантами названий приоритетных услуг, а также с вариантами выбора основной подуслуги можно ознакомиться на листе «2.2_Прилож_Выявленные приор_усл». Однако нужно помнить, что данный список является неполным. Кроме того, некоторые услуги, представленные в списке на данный момент удалены с портала.
- 1.2.9. Если приоритетная услуга предоставляется органами местного самоуправления, в таблицу необходимо занести услуги для каждого муниципального образования.
- 1.2.10. Для каждой услуги необходимо проверить базовую работоспособность кнопки «Получить услугу» или ее аналога. Кнопка «Получить услугу» считается работоспособной, если после ее нажатия открылась форма для заполнения заявления (дальнейшая проверку проводить не нужно)

1.3 Составление списка всех услуг по лицензированию и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу» на РПГУ

- 1.3.1. Список составляется для всех РПГУ, указанных на листе «1.1_Прилож_Список РПГУ».
- 1.3.2. Список ведется с помощью таблицы на листе «3.Услуги по лиценз».
- 1.3.3. При наличии на РПГУ работоспособного поиска услуг, формирование списка производится посредством поиска по ключевому слову «лиценз».
- 1.3.4. При отсутствии поиска, следует ознакомиться с примерным перечнем услуг по лицензированию, представленном на листе «3.1_Прилож_Пример_список_лиц». Чтобы получить представление, какие органы могут оказывать услуги по лицензированию, необходимо ознакомиться с листом «3.2_Прилож_Выявленные усл_лиц».

- 1.3.5. Если будут найдены услуги, отличные от представленных на листе «3.1_Прилож_Пример_список_лиц», их также необходимо включить в список.
- 1.3.6. Включаются все найденные на РПГУ услуги по лицензированию, независимо от наличия кнопки «Получить услугу».
- 1.3.7. Основной подуслугой, подлежащей включению в список всегда является подуслуга «Получить лицензию».
- 1.3.8. Для каждой услуги необходимо проверить базовую работоспособность кнопки «Получить услугу» или ее аналога. Кнопка «Получить услугу» считается работоспособной, если после ее нажатия открылась форма для заполнения заявления (дальнейшую проверку проводить не нужно)

2. Проведение экспресс-оценки ЕПГУ

Используется шаблон «Экспресс-оценка_1_этап_2015»

Перед проведением экспресс-оценки эксперту необходимо авторизоваться на ЕПГУ.

Задача включает два этапа:

- 2.1. Составление списка всех электронных приоритетных услуг (с кнопкой «Получить услугу») и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу»
- 2.2. Составление списка всех услуг по лицензированию и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу»

2.1 Составление списка всех электронных приоритетных услуг (с кнопкой «Получить услугу») и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу»


- 2.1.1. В «Местоположении» необходимо выбрать регион, соответствующий субъекту Российской Федерации, по которому составляется список. При обнаружении муниципальных приоритетных услуг, необходимо детализировать местоположение до населенного пункта, в котором оказывается данная услуга (в противном случае кнопка «Получить 2 услугу» может не отобразиться).
- 2.1.2. Поиск осуществляется при проставленном флажке «Только электронные услуги».
- 2.1.3. В остальном, следует руководствоваться правилами экспресс-оценки приоритетных услуг на РПГУ.







2.2 Составление списка всех электронных приоритетных услуг (с кнопкой «Получить услугу») и проверка базовой работоспособности кнопки «Получить услугу» на ЕПГУ

- 2.2.1. Поиск осуществляется с помощью опции «Поиск услуг»: вводится ключевое слово «лиценз». После проведения порталом отбора услуг, следует перейти во вкладку «Услуги».
- 2.2.2. Т.к. на ЕПГУ отбор услуг по поисковому запросу осуществляется без учета региона проверять наличие кнопки «Получить услугу» и ее работоспособность следует после того, как весь список сформирован. Найденные услуги сортируются в таблице по регионам, затем, для корректного отображения кнопки «Получить услугу» в «Местоположении» указывается регион, в котором предоставляется услуга.
- 2.2.3. В остальном, следует руководствоваться правилами экспресс-оценки услуг по лицензированию на РПГУ.

Приложение 3. Инструкция по заполнению анкет для тестирования степени соответствия перевода государственных услуг (подуслуг) в электронный вид требованиям законодательства и ожиданий пользователей

Условные обозначения

-  – знак обозначает, что при заполнении данного пункта эксперту необходимо быть особенно внимательным, так как часто индикатор заполняется неверно.
- Легенда к цветовым обозначениям в анкетах:

Цвет	Обозначение
Белый	Вводимое значение должно являться бинарным (0 или 1)
	Вводимое значение должно являться не бинарным (0 или 1), а целочисленным
	Необходимость заполнения определяется от результата заполнения предыдущей(их) ячеек
	Заполняется автоматически
	Индикатор, как правило, равен 0. В случаях, когда требуемые сведения обнаружены экспертом, вводится значение "1"
	Ячейка обозначает разделение анкеты на блоки и в некоторых случаях предполагает ввод короткого текстового значения
	Ячейка предполагает ввод объемного текста или комментариев, в некоторых случаях с необходимостью создания скриншота
169	Номер индикатора красного цвета обозначает, что это новый индикатор, которого не было в предыдущей версии методики

Вводные инструкции

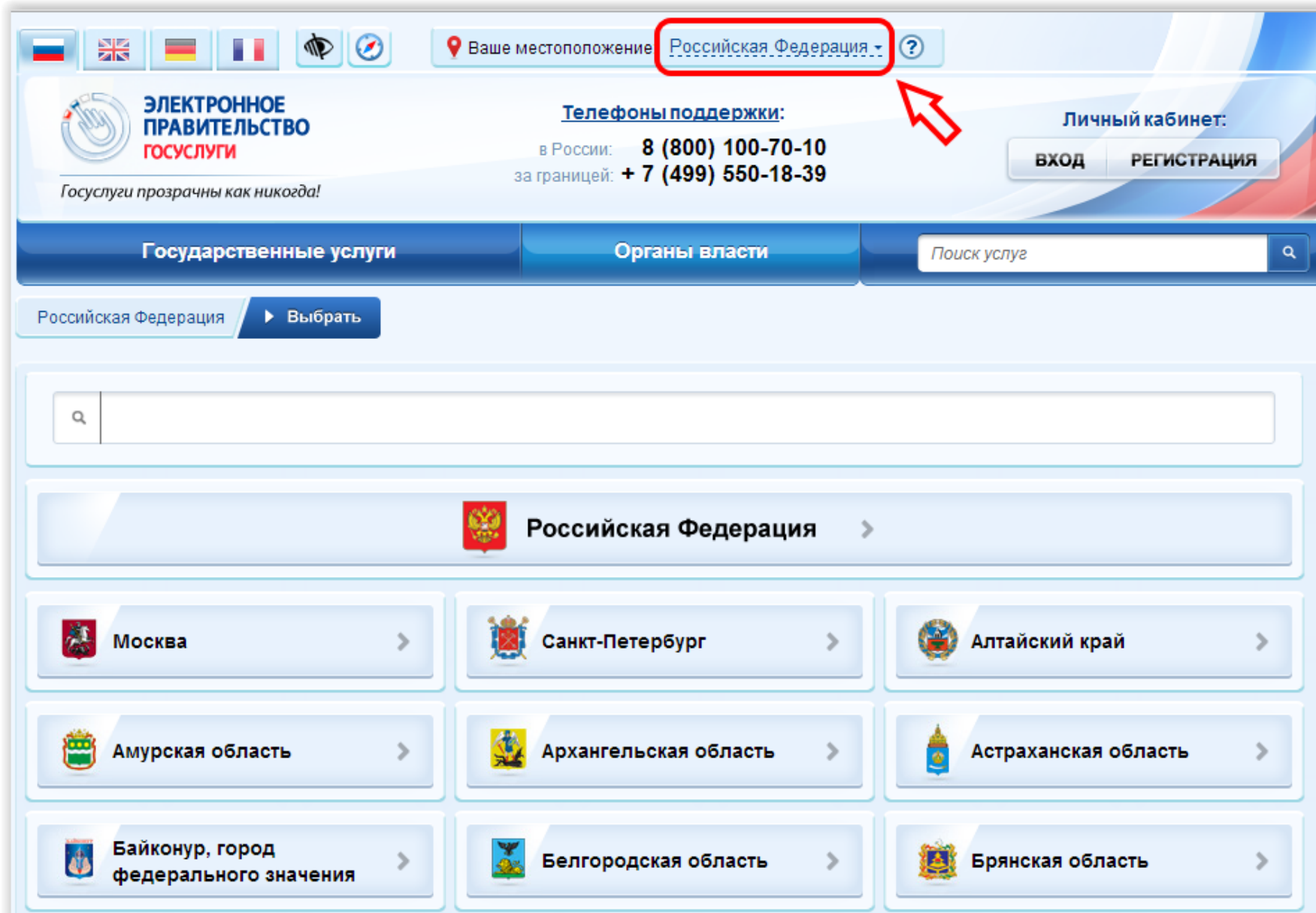
1. Оценка поисковой доступности и наличия сведений о порядке предоставления подуслуг осуществляется последовательно по трем Анкетам. Рекомендуется работать в версии MS Office 2010.
2. Индикаторы, написанные в строках с серой заливкой, являются зависимыми, т.е. проверяются только в случае выполнения вышестоящего индикатора. Вышестоящим считается индикатор из строчки выше, если не указано иное. Если вышестоящий индикатор не выполняется (т.е. значение равно 0), то всем зависимым индикаторам проставляется значение «х» и их проверка не производится.
3. В целях сохранения введенных данных настройте функцию автосохранения данных с периодичностью «Каждые 5 минут». Для этого нажмите последовательность следующих команд: «Файл – Параметры – Сохранение – Автосохранение каждые 5 минут».

4. Установите ваше местоположение на Едином портале в соответствии с регионом - для региональных подуслуг, или укажите значение «Российская Федерация» – для федеральных подуслуг, а также подуслуг, оказываемых ведомствами, не имеющих региональных подразделений в субъектах Российской Федерации.

Для этого необходимо перейти по ссылке «Российская Федерация» справа от надписи «Ваше местоположение».

При нажатии левой кнопкой мыши на кнопке региона открывается перечень входящих в него территориальных единиц.

При нажатии на кнопку «Выбрать» осуществляется выбор элемента с необходимой степенью детализации местоположения.



5. В рамках исследования используются два различных понятия: УСЛУГА и ПОДУСЛУГА. Подуслуги представлены на Едином портале в разделе «Варианты услуги». Объектом исследования являются именно ПОДУСЛУГИ, как составляющие УСЛУГ.

Наименование ведомства

Наименование услуги

Наименование подуслуги

Наименование услуги

6. В рамках обследования услуг мониторингу подлежит только та подуслуга, которая открывается при переходе по ссылке.
7. Если при сохранении Анкеты выдаётся сообщение о том, что может произойти потеря данных, то отмените сохранение, нажмите «Файл – Сохранить как...» и выберите формат файла, совпадающий с вашей текущей версией MS Office (2003, 2007, 2010).

8. Если содержание ячейки было случайно удалено, и вы хотите восстановить исходную формулу, то скопируйте незаполненную ячейку с формулой обязательно из этого же столбца и вставьте на место ячейки с удаленными данными или формулой.
9. Если окно Анкеты разделено на четыре отдельных экрана, то можно снять разделение, нажав «Вид – Снять разделение». Вернуть разделение экрана можно обратной операцией «Вид – Разделить». Разделение удобно при работе на экранах с диагональю 20 и более дюймов:

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M		C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
1	Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей о порядке предоставления услуги»												Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей о порядке предоставления услуги»											
	Услуга	Субъект РФ	Орган власти	Наименование услуги	Назначение и выплата	Ссылка	ЕПГУ/РПГУ	потенциальная информация о услуге	№ услуги в Концепции	Услуга предоставляется РОИВ/ОМСУ	Эксперт		Услуга	Субъект РФ	Орган власти	Наименование услуги	Назначение и выплата	Ссылка	ЕПГУ/РПГУ	потенциальная информация о услуге	№ услуги в Концепции	Услуга предоставляется РОИВ/ОМСУ	Эксперт	
2																								
3	1	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	9	РОИВ	Палюткин		1	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	9	РОИВ	Палюткин	
4	2	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	5	РОИВ	Палюткин		2	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	5	РОИВ	Палюткин	
5	3	Алтайский край	Главное управление	Назначение компенсации	Назначение компенсации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	6	РОИВ	Палюткин		3	Алтайский край	Главное управление	Назначение компенсации	Назначение компенсации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	6	РОИВ	Палюткин	
6	4	Алтайский край	Главное управление	Рассмотрение обращения	Рассмотрение обращения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	8	РОИВ	Палюткин		4	Алтайский край	Главное управление	Рассмотрение обращения	Рассмотрение обращения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	8	РОИВ	Палюткин	
7	5	Алтайский край	Главное управление	Предоставление информации	Предоставление информации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	14	РОИВ	Палюткин		5	Алтайский край	Главное управление	Предоставление информации	Предоставление информации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	14	РОИВ	Палюткин	
8	6	Алтайский край	Муниципальные органы	Выдача разрешения	Выдача разрешения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	10	ОМСУ	Палюткин		6	Алтайский край	Муниципальные органы	Выдача разрешения	Выдача разрешения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	10	ОМСУ	Палюткин	
9	7	Алтайский край	Муниципальные органы	Прием заявлений и рассмотрение	Прием заявлений и рассмотрение	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	3	ОМСУ	Палюткин		7	Алтайский край	Муниципальные органы	Прием заявлений и рассмотрение	Прием заявлений и рассмотрение	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	3	ОМСУ	Палюткин	
1	Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей о порядке предоставления услуги»												Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей о порядке предоставления услуги»											
	Услуга	Субъект РФ	Орган власти	Наименование услуги	Назначение и выплата	Ссылка	ЕПГУ/РПГУ	потенциальная информация о услуге	№ услуги в Концепции	Услуга предоставляется РОИВ/ОМСУ	Эксперт		Услуга	Субъект РФ	Орган власти	Наименование услуги	Назначение и выплата	Ссылка	ЕПГУ/РПГУ	потенциальная информация о услуге	№ услуги в Концепции	Услуга предоставляется РОИВ/ОМСУ	Эксперт	
2																								
3	1	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	9	РОИВ	Палюткин		1	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	9	РОИВ	Палюткин	
4	2	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	5	РОИВ	Палюткин		2	Алтайский край	Главное управление	Назначение и выплата	Назначение и выплата	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	5	РОИВ	Палюткин	
5	3	Алтайский край	Главное управление	Назначение компенсации	Назначение компенсации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	6	РОИВ	Палюткин		3	Алтайский край	Главное управление	Назначение компенсации	Назначение компенсации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	6	РОИВ	Палюткин	
6	4	Алтайский край	Главное управление	Рассмотрение обращения	Рассмотрение обращения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	8	РОИВ	Палюткин		4	Алтайский край	Главное управление	Рассмотрение обращения	Рассмотрение обращения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	8	РОИВ	Палюткин	
7	5	Алтайский край	Главное управление	Предоставление информации	Предоставление информации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	14	РОИВ	Палюткин		5	Алтайский край	Главное управление	Предоставление информации	Предоставление информации	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	14	РОИВ	Палюткин	
8	6	Алтайский край	Муниципальные органы	Выдача разрешения	Выдача разрешения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	10	ОМСУ	Палюткин		6	Алтайский край	Муниципальные органы	Выдача разрешения	Выдача разрешения	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	10	ОМСУ	Палюткин	
9	7	Алтайский край	Муниципальные органы	Прием заявлений и рассмотрение	Прием заявлений и рассмотрение	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	3	ОМСУ	Палюткин		7	Алтайский край	Муниципальные органы	Прием заявлений и рассмотрение	Прием заявлений и рассмотрение	http://www.qos.ru	ЕПГУ	0	3	ОМСУ	Палюткин	

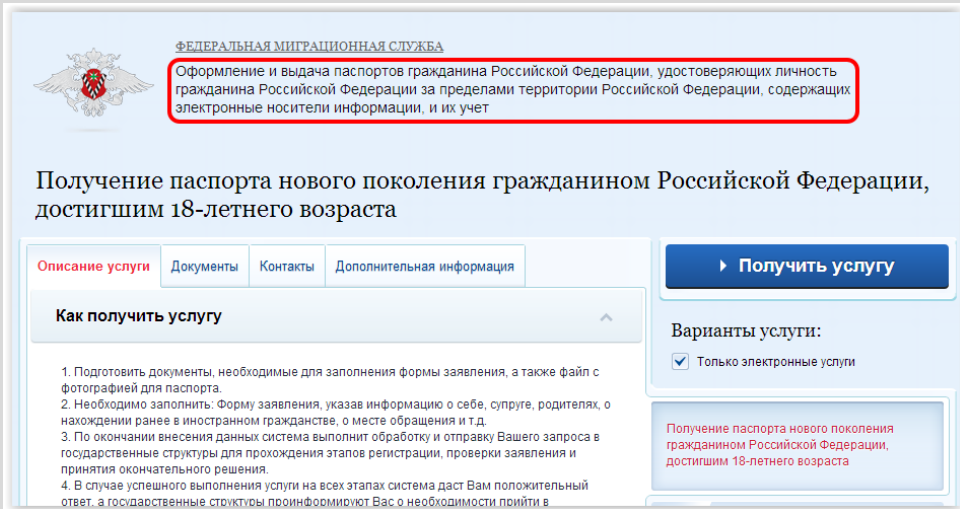
Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей о порядке предоставления услуги»

Необходимо открыть страницу исследуемой подуслуги на портале. В анкету вносятся данные о наличии на этой странице тех или иных категорий сведений.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
1	Есть страница услуги	Индикатор заполняется автоматически.	1 – имеется, 0 – отсутствует или некорректное
2	Тематический рубрикатор	Индикатор предзаполнен, внесение изменений не требуется.	1 – страница подуслуги найдена, 0 – страница подуслуги не найдена
3	Ведомственный рубрикатор	Индикатор предзаполнен, внесение изменений не требуется.	1 – страница подуслуги найдена, 0 – страница подуслуги не найдена

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
4	Наименование органа власти	<p>На странице присутствует наименование органа власти.</p> <p>Внимание! В наименовании органа власти должны отсутствовать орфографические и синтаксические ошибки, слова должны быть согласованы, наименование должно быть дописано до конца (не оборвано). В случае наличия ошибок индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует или некорректное</p>

The screenshot displays the official website of the Federal Migration Service of Russia. At the top, the service's name is highlighted in a red box. Below the header, the main heading reads 'Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста'. A navigation bar includes tabs for 'Описание услуги', 'Документы', 'Контакты', and 'Дополнительная информация'. The 'Описание услуги' tab is active, showing a section titled 'Как получить услугу' with a list of four steps: 1. Prepare documents and a photo; 2. Fill out the application form; 3. System processing and request submission; 4. System confirmation of successful completion. On the right, there is a blue button 'Получить услугу' and a section 'Варианты услуги:' with a checked option 'Только электронные услуги'. At the bottom right, a red-bordered box contains the text: 'Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста'.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
263	Наименование услуги	<p>На странице присутствует наименование услуги. Внимание! В наименовании услуги должны отсутствовать орфографические и синтаксические ошибки, слова должны быть согласованы, наименование должно быть дописано до конца (не оборвано). В случае наличия ошибок индикатор не засчитывается.</p> 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует или некорректное</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
264	Наименование подуслуги	<p>На странице присутствует наименование подуслуги. Внимание! В том случае, если услуге соответствует одна подуслуга, наименование подуслуги все-равно должно присутствовать на странице. В наименовании подуслуги должны отсутствовать орфографические и синтаксические ошибки, слова должны быть согласованы, наименование должно быть дописано до конца (не оборвано). В случае наличия ошибок индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует или некорректное</p>

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | Дополнительная информация

Как получить услугу

1. Подготовить документы, необходимые для заполнения формы заявления, а также файл с фотографией для паспорта.
2. Необходимо заполнить: Форму заявления, указав информацию о себе, супруге, родителях, о нахождении ранее в иностранном гражданстве, о месте обращения и т.д.
3. По окончании внесения данных система выполнит обработку и отправку Вашего запроса в государственные структуры для прохождения этапов регистрации, проверки заявления и принятия окончательного решения.
4. В случае успешного выполнения услуги на всех этапах система даст Вам положительный ответ, а государственные структуры проинформируют Вас о необходимости прийти в

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
328	Наименование услуги в ФРГУ	<p>Наличие сведений о наименовании услуги в ФРГУ.</p> <p>Данные сведения представлены на вкладке «Сведения о государственной услуге» в разделе «Дополнительная информация» (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок).</p> <p>Внимание! Наименование услуги в ФРГУ должно соответствовать наименованию услуги на ЕПГУ. Возможны отличия формулировки, но услуга должна идентифицироваться как та же самая. Если наименование услуги в ФРГУ не соответствует услуге на данной странице ЕПГУ, индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – имеется,</p> <p>0 – отсутствует или некорректное</p>

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | **Дополнительная информация**

Сведения о государственной услуге

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации

Реестровый номер услуги: 10001959166

Дата размещения сведений в Федеральном реестре государственных услуг: 29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений в Федеральном реестре государственных услуг: 29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений на Едином портале государственных услуг (функций): 29.08.2014 02:17:34

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
265	Уникальный реестровый номер услуги	<p>Наличие сведений о реестровом номере услуги в ФРГУ.</p> <p>Данные сведения представлены на вкладке «Сведения о государственной услуге» в разделе «Дополнительная информация» (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок).</p>	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | **Дополнительная информация**

Сведения о государственной услуге

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации

Реестровый номер услуги: **10001959166**

Дата размещения сведений в Федеральном реестре государственных услуг:
29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений в Федеральном реестре государственных услуг:
29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений на Едином портале государственных услуг (функций):
29.08.2014 02:17:34

Получить услугу

Варианты услуги:
☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
266	Дата размещения сведений в ФРГУ	<p>Наличие информации о дате размещения сведений в ФРГУ.</p> <p>Данные сведения представлены на вкладке «Сведения о государственной услуге» в разделе «Дополнительная информация» (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок).</p>	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | **Дополнительная информация**

Сведения о государственной услуге

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации

Реестровый номер услуги: 10001959166

Дата размещения сведений в Федеральном реестре государственных услуг: **29.08.2014 02:12:41**

Дата последнего обновления сведений в Федеральном реестре государственных услуг: 29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений на Едином портале государственных услуг (функций): 29.08.2014 02:17:34

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
267	Дата последнего обновления сведений в ФРГУ	<p>Наличие информации о дате последнего обновления сведений в ФРГУ.</p> <p>Данные сведения представлены на вкладке «Сведения о государственной услуге» в разделе «Дополнительная информация» (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок).</p>	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | **Дополнительная информация**

Сведения о государственной услуге

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации

Реестровый номер услуги: 10001959166

Дата размещения сведений в Федеральном реестре государственных услуг: 29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений в Федеральном реестре государственных услуг:
29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений на Едином портале государственных услуг (функций): 29.08.2014 02:17:34

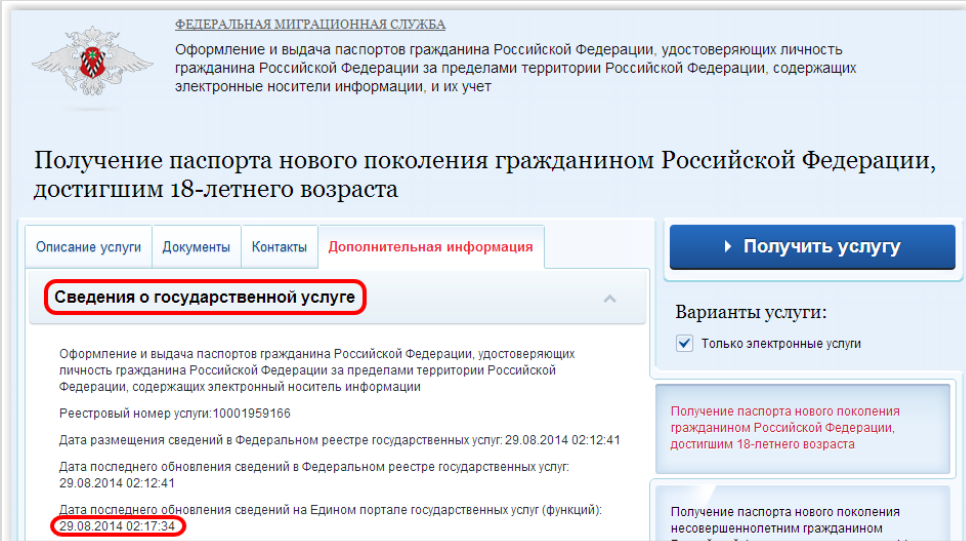
Получить услугу

Варианты услуги:


☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
268	Дата последнего обновления сведений на ЕПГУ	<p>Наличие информации о дате последнего обновления сведений в ЕПГУ. Данные сведения представлены на вкладке «Сведения о государственной услуге» в разделе «Дополнительная информация» (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок).</p> 	1 – имеется, 0 – отсутствует
269	Основания внесения изменений по услуге в ФРГУ	<p>Наличие сведений об основаниях внесения изменений по услуге в ФРГУ. Данные сведения могут быть представлены на вкладке «Сведения о государственной услуге» в разделе «Дополнительная информация» (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок).</p>	1 – имеется, 0 – отсутствует

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
9	Способы обращения за услугой	Наличие указания на странице подуслуги в разделе «Как получить услугу» на способы подачи документов (обращения за услугой) для начала предоставления подуслуги.	1 – сведения имеются, 0 – сведения отсутствуют



ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги

Документы

Контакты

Дополнительная информация

Как получить услугу

1. Подготовить документы, необходимые для заполнения формы заявления, а также файл с фотографией для паспорта.

2. Необходимо заполнить: Форму заявления, указав информацию о себе, супруге, родителях, о нахождении ранее в иностранном гражданстве, о месте обращения и т.д.

3. По окончании внесения данных система выполнит обработку и отправку Вашего запроса в государственные структуры для прохождения этапов регистрации, проверки заявления и принятия окончательного решения.

4. В случае успешного выполнения услуги на всех этапах система даст Вам положительный ответ, а государственные структуры проинформируют Вас о необходимости прийти в территориальный орган ведомства для получения документов. В случае отказа на каком-либо этапе оказания услуги система даст отрицательный ответ, а государственные структуры проинформируют Вас о причинах отказа.

Способы подачи заявки:

- Лично

Способы получения результата:

- Лично

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

10

Результаты предоставления услуги

Наличие перечня документов, полу

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА
Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | **Документы** | Контакты | Дополнительная информация

Документы, необходимые для получения услуги

Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги

Выдача паспорта нового поколения

Тип: Положительный результат предоставления услуги/исполнения функции

Описание:

Получаемые документы:

Паспорт нового поколения.

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Выдается в конце оказания услуги

Описание:

Паспорт нового поколения оформляется в виде документа на бумажном носителе сроком на 10 лет.

Отказ в выдаче паспорта нового поколения

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА
Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | Дополнительная информация

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

Как получить услугу

Стоимость и порядок оплаты

Сроки оказания услуги

Категории получателей

Основание для оказания услуги, основания для отказа

Результат оказания услуги

Паспорт нового поколения оформляется в виде документа на бумажном носителе сроком на 10 лет.


1 – перечень документов имеется,
0 – перечень документов отсутствует

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>представлены на вкладке «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» в разделе «Документы», или на вкладке «Результат оказания услуги» в разделе «Описание услуги». Положительно засчитывается наличие перечня документов, которые могут быть получены по результатам положительного предоставления услуги (не путать с документами, выдаваемыми в случае отказа в предоставлении услуги!).</p> <p>Внимание! В случае, если результатом предоставления услуги является действие, а не документ, например «Внесение записи в реестр» или «Предоставление информации», то документ, описывающий результат или предоставления услуги все равно должен быть описан.</p>	

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
262	Услуга предоставляется бесплатно	<p>Наличие информации о том, что подуслуга предоставляется бесплатно в разделе «Стоимость и порядок оплаты».</p> <div> <p>Стоимость и порядок оплаты</p> <p>Услуга предоставляется бесплатно</p> </div> <p>Внимание! 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 не засчитывается, так как услуга является не всегда бесплатной, а только в некоторых случаях, о чем должно быть указано (в каких случаях услуга бесплатная, а в каких – платная). Пример услуги, которая не является бесплатной:</p> <div> <p><u>Стоимость услуги и порядок оплаты</u></p> <p>Бесплатно</p> <p>Размер платы за проведение государственной экспертизы определяется по формулам. Раздел VIII Положения об организации и проведении государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 5 марта 2007 года № 145.</p> </div>	<p>1 - . Указано, что услуга предоставляется бесплатно; 0 - отсутствует указание на стоимость/бесплатность подуслуги; «X» - указан размер государственной пошлины</p>
341	Вид платежа	<p>Наличие информации о виде взимаемого платежа в разделе «Стоимость и порядок оплаты». Например, «государственная пошлина», «сбор за выдачу разрешения».</p> <p>Внимание! Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится «X».</p>	<p>1 – указан вид платежа; 0 – отсутствует указание на вид платежа; «X» - указано, что услуга предоставляется бесплатно</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
342	Правовые основания платежа	Наличие информации о статье Налогового кодекса Российской Федерации или другого НПА, устанавливающего размер платежа в разделе «Стоимость и порядок оплаты». Например, «размер государственной пошлины установлен подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 НК РФ». Внимание! Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится «X».	1 – указаны правовые основания; 0 – отсутствует указание на правовые основания; «X» - указано, что услуга предоставляется бесплатно
19	Размер оплаты	Наличие информации о стоимости оказания подуслуги в разделе «Стоимость и порядок оплаты». <div> <div>Стоимость и порядок оплаты</div> <div> <p>Вид платежа:</p> <p>Государственная пошлина на установку рекламных конструкций</p> <p>Стоимость:</p> <p>3000 рублей</p> </div> </div> <p>Внимание! 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 не засчитывается, так как услуга является не всегда бесплатной, а только в некоторых случаях, о чем должно быть указано (в каких случаях услуга бесплатная, а в каких – платная). Пример услуги, которая не является бесплатной:</p> <div> <div>Стоимость услуги и порядок оплаты</div> <div> <p>Бесплатно</p> <p>Размер платы за проведение государственной экспертизы определяется по формулам. Раздел VIII Положения об организации и проведении государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 5 марта 2007 года № 145.</p> </div> </div>	1 – указан размер государственной пошлины; 0 – отсутствует указание на стоимость/бесплатность подуслуги; «X» - указано, что услуга предоставляется бесплатно

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
14	Срок предоставления услуги	<p>Наличие информации о максимально допустимом сроке предоставления подуслуги (времени, которое проходит с момента обращения до получения результата) в соответствующем разделе «Сроки оказания услуги». Индикатор засчитывается, если указано, через сколько времени с момента обращения должен быть получен результат. Указание срока в форме «В день обращения» засчитывается.</p> <p>Примечание. Не засчитываются «неопределённые» сроки оказания услуги, например:</p> <div data-bbox="454 962 969 1074" data-label="Form"> <p>Сроки оказания услуги</p> <p>Информирование проводится в период с октября по август учебного года.</p> </div> <p>«октябрь – февраль учебного года»</p>	1 – срок указан, 0 – срок не указан
343	Срок выдачи документов	<p>Наличие информации о максимально допустимом сроке выдачи документа, который является результатом предоставления услуги, в соответствующем разделе «Сроки оказания услуги». Индикатор засчитывается, если указано, через сколько времени с момента обращения документ должен быть предоставлен заявителю. Указание срока в форме «В день обращения» засчитывается.</p>	1 – срок указан, 0 – срок не указан



ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги

Документы

Контакты

Дополнительная информация

Как получить услугу

Стоимость и порядок оплаты

Сроки оказания услуги

Категории получателей

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

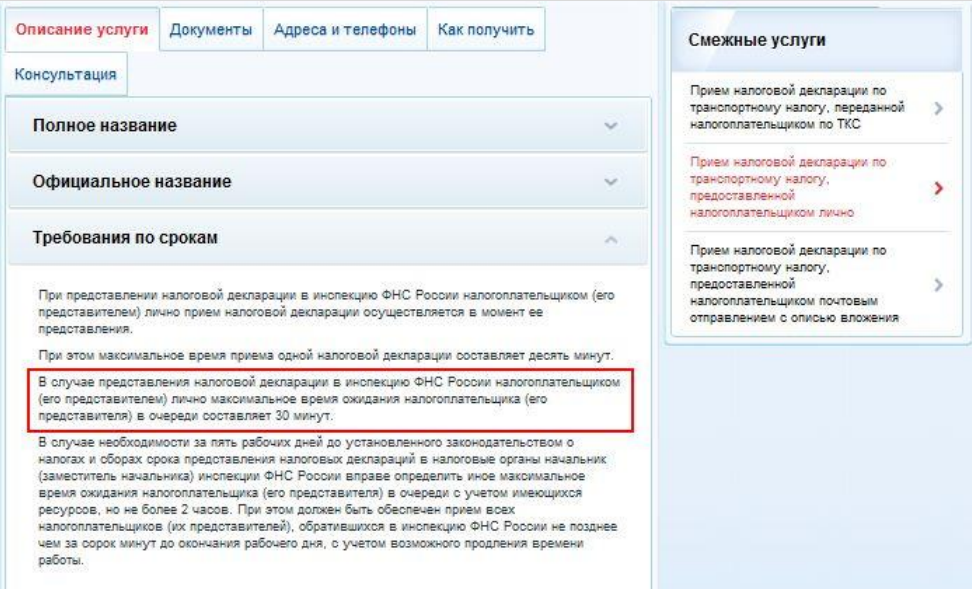
Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет


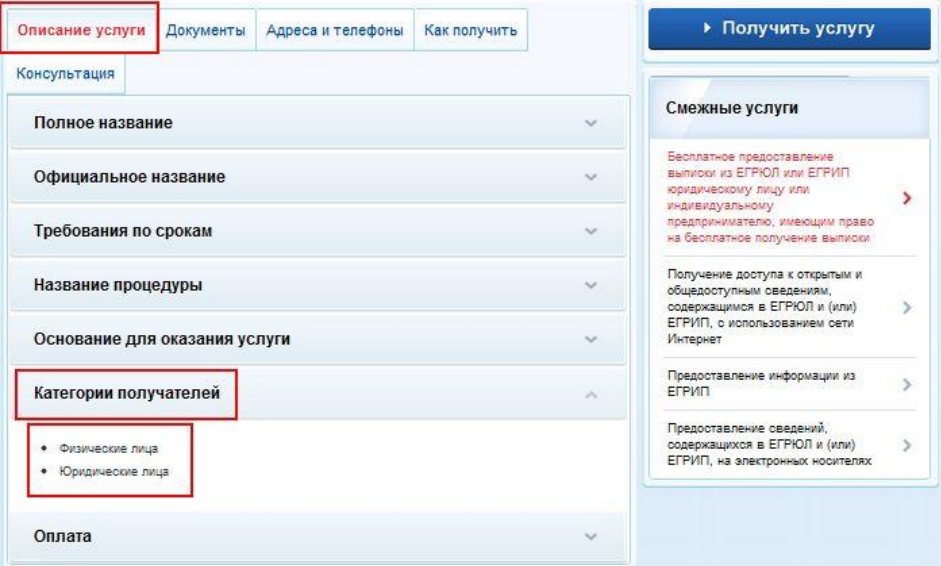
Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

Предоставление государственной услуги осуществляется в сроки, установленные статьей 10 Федерального закона. Срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня подачи заявления, в том числе в форме электронного документа с использованием Единого портала, и не должен превышать:

- при подаче документов по месту жительства заявителя - один месяц;
- при оформлении паспорта нового поколения заявителю, имеющему (имевшему) допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне в соответствии с Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 г. N 5485-1 "О государственной тайне" <1> - три месяца;
- при подаче документов не по месту жительства заявителя - четыре месяца.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
15	Срок регистрации заявления	<p>На странице подуслуги (раздел «Сроки оказания услуги») указан срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано органом власти, предоставляющим подуслугу.</p> <div> <div>Описание услуги</div> <div>Документы</div> <div>Адреса и телефоны</div> <div>Как получить</div> <div>Консультация</div> </div> <div> <div>Полное название</div> <div>Официальное название</div> <div>Требования по срокам</div> <div> <p>Срок предоставления муниципальной услуги: При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону информирование осуществляется сразу при разговоре. При письменном обращении заявителя в адрес администрации, в том числе в виде почтовых отправлений или обращения по сети Интернет на официальный сайт городского округа Фрязино Московской области, информирование осуществляется в письменном виде путем почтовых отправлений. <u>Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.</u> Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.</p> </div> <div>Название процедуры</div> <div>Основание для оказания услуги</div> <div>Категории получателей</div> <div>Оплата</div> </div>	<p>1 – срок регистрации заявления указан; 0 – срок регистрации заявления не указан;</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
16	Срок ожидания в очереди	<p>На странице подуслуги (раздел «Сроки оказания услуги») указан максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично.</p> 	<p>1 – срок ожидания в очереди указан; 0 – срок ожидания в очереди не указан</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
13	Получатели услуг 	Наличие раздела «Категории получателей» на странице подуслуги и информации в нем 	1 – раздел содержит сведения, 0 – раздел сведений не содержит

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
17	Основания для отказа	<p>Наличие перечня оснований для отказа в оказании подуслуги (в том числе для отказа в приеме и рассмотрении документов). Если основания для отказа отсутствуют при обращении за услугой, т.е. в 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> <p>Данные сведения приведены в разделе «Основание для оказания услуги, основания для отказа», на вкладке «Описание услуги» или на вкладке «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» в разделе «Документы».</p> <p><u>Внимание!</u> Перечень документов для отказа не является перечнем оснований для отказа. Должны быть перечислены именно основания.</p>	<p>1 – перечень оснований имеется, 0 – перечень оснований отсутствует</p>

Стоимость и порядок оплаты

Сроки оказания услуги

Категории получателей

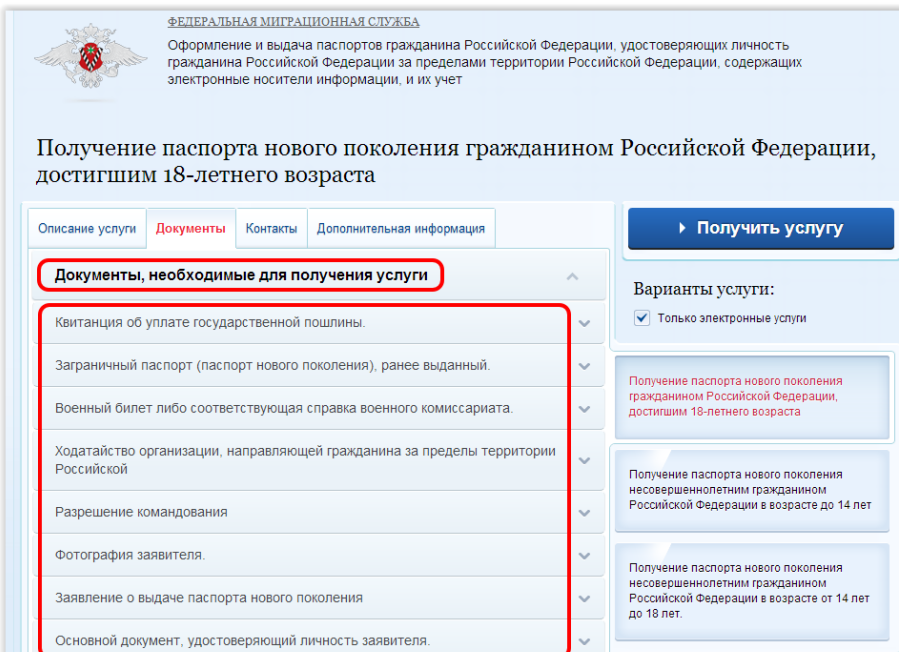
Основание для оказания услуги, основания для отказа

Основание для оказания услуги:

Наличие зарегистрированного заявления с приложением необходимых документов в ООРСЖ

Основания для отказа:

- Несоблюдения предусмотренных статьёй 22 Жилищного кодекса Российской Федерации условий перевода помещений
Отказ в предоставлении услуги
- Непредставление определенных регламентом документов
Отказ в приеме документов
- Заявитель представил документы с неоговоренными исправлениями, серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно толковать содержание, с подчистками либо приписками, зачеркнутыми словами, записями, выполненными карандашом
Отказ в приеме документов
- Несоответствия проекта переустройства и (или) перепланировки, реконструкции переводимого помещения требованиям: Технического регламента о безопасности зданий и сооружений от 30.12.2009 № 384-ФЗ, СНиП 31-01-2003 «Здания жилые многоквартирные», СНиП 21-01-97 «Пожарная безопасность зданий и сооружений», СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» и другим нормативным документам
Отказ в предоставлении услуги
- Заявитель представил документы, оформление которых не соответствует требованиям, установленным регламентом
Отказ в приеме документов
- Лицо, подающее документы, не относится к числу
Отказ в приеме документов

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
25	Перечень обязательных документов	<p>Наличие перечня необходимых документов на странице подслужы в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» на вкладке «Документы»</p> <p>Индикатор засчитывается, если подзаголовок раскрывается и содержит хотя бы один документ с любым названием. Если документ имеется, но указано странное название, которое может содержать фразы: «нет», «Отсутствует», «рабочий документ» и т.д., то индикатор засчитывается!</p> <p><u>Примечание:</u> – Если раздел пустой или не раскрывается через клик мышью, то индикатор не засчитывается и Анкета 2 по подслужбе не заполняется.</p> 	<p>1 – перечень имеется, 0 – перечень отсутствует</p> <p><i>При выборе оценки 0 Анкета №2 не заполняется.</i></p>
344	Перечень не обязательных документов	<p>Наличие перечня документов, необходимых для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе (не обязан) представить для получения услуги.</p> <p>Данный тип документов должен быть приведен отдельным списком. Если такие документы отсутствуют, то раздел должен содержать комментарии о том, что необязательных для предоставления документов нет. Если раздел просто пустой без каких-либо комментариев, то индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – перечень имеется, 0 – перечень отсутствует</p>

26	Количество документов	<p>Укажите количество документов, приведенных в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» во вкладке «документы». Число документов нужно посчитать в ручную (см. рис. А). Документы из раздела «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» считать не нужно!</p> <p>– Если из наименования документа ясно, что подразумевается несколько документов (например, «Комплект документов», «Пакет документов»), при этом не детализирован перечень входящих в комплект документов, то документ считается как один. Если же перечень входящих в комплект документов перечислен, то каждый документ из комплекта считается как отдельный документ (см. рис. Б, В):</p> <p>– В случае, если в описании документа перечисляется не комплект входящих в него документов, а возможные варианты одного и того же документа, то такой документ считается, как один.</p>	<p>Указывается целочисленное количество документов</p>
----	-----------------------	---	--

А


Описание услуги | **Документы** | Контакты | Дополнительная информация

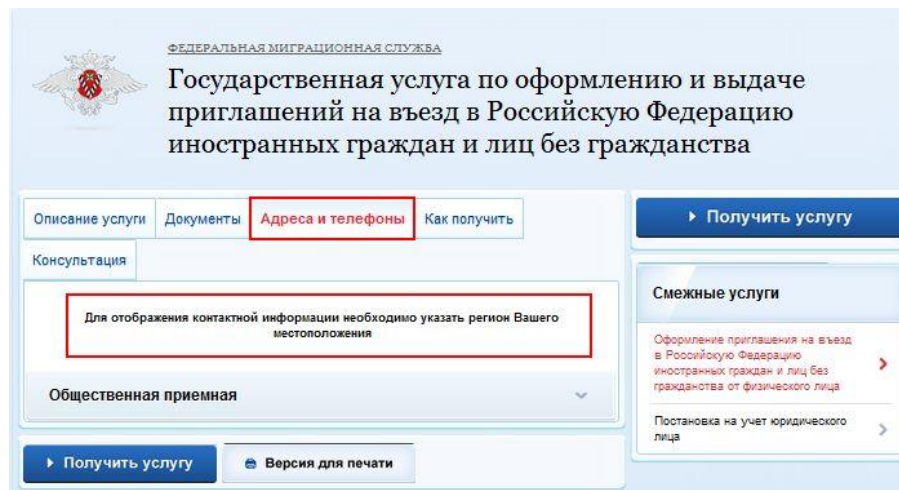
Документы, необходимые для получения услуги

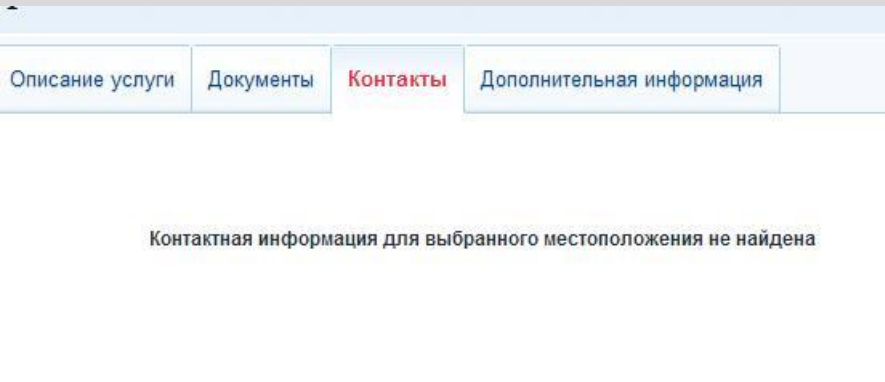
- 1 Квитанция об уплате государственной пошлины.
- 2 Заграничный паспорт (паспорт нового поколения), ранее выданный.
- 3 Военный билет либо соответствующая справка военного комиссариата.
- 4 Ходатайство организации, направляющей гражданина за пределы территории Российской
- 5 Разрешение командования
- 6 Фотография заявителя.
- 7 Заявление о выдаче паспорта нового поколения
- 8 Основной документ, удостоверяющий личность заявителя.


Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги


№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>– Документ засчитывается и фиксируется, даже если имеет странное название, которое может содержать фразы: «нет», «Отсутствует», «Рабочих документов не требуется» (см. рис. Г) и т.п.:</p> <div> <div> <p>Г Не предусмотрено</p> <p>Тип: рабочий документ Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги <p>Описание: отсутствует</p> </div> <div> <p>Рабочих документов не требуется</p> <p>Тип: рабочий документ Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется без возврата <p>Описание: отсутствует</p> </div> <div> <p>Отсутствуют</p> <p>Тип: рабочий документ Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется на все время оказания услуги с возможностью возврата по требованию Заявителя <p>Описание: отсутствует</p> </div> </div>	<div> <p>Б Документы, необходимые для получения услуги</p> <p>Перечень документов, представляемых для получения ежемесячного пособия на ребенка</p> <p>Тип: Обязательный Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется без возврата <p>Описание: К заявлению лица, обратившегося за назначением ежемесячного пособия на ребенка, представляются следующие документы:</p> <p>обоих родителей; ства о рождении ребенка; ительства ребенка о совместном его (ребенка) проживании с родителем (усыновителем, опекуном, попечителем); в общеобразовательном учреждении ребенка (детей) старше шестнадцати лет; вненного органа социальной защиты населения по месту жительства другого родителя (усыновителя, опекуна, попечителя) о ежемесячного пособия на ребенка; зидетельств государственного пенсионного страхования обоих родителей.</p> <p>есячного пособия на ребенка, находящегося под опекой (попечительством), дополнительно представляются: ния органов местного самоуправления об установлении над ребенком опеки (попечительства); ов управления образованием о не получении денежного содержания на ребенка.</p> <p>за получением ежемесячного пособия на ребенка в повышенном размере (на сто процентов – на детей одиноких матерей и на и – на детей остальных категорий) дополнительно представляет:</p> <p>их матерей – справку о рождении по форме № 25, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 31 а № 1274;</p> <p>ти которых уклоняются от уплаты алиментов, либо в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, алиментов невозможно, а в зависимости от оснований назначения пособий один из следующих документов: сообщение органов том, что в месячный срок место нахождения разыскиваемого должника не установлено; справку из соответствующего учреждения ния у них должника (отбывает наказание, находится под арестом, на принудительном лечении, направлен для прохождения ской экспертизы или по иным основаниям) и об отсутствии у него заработка, достаточного для исполнения решения суда; справку приставов Федеральной службы судебных приставов о причинах неисполнения решения суда; справку из паспортно-визовой ной миграционной службы о выезде гражданина на постоянное жительство за границу, а также сообщение Министерства кой Федерации о неисполнении решения суда о взыскании алиментов в случае проживания должника в иностранном орым у Российской Федерации заключен договор о правовой помощи;</p> <p>лучающих, проходящих военную службу по призыву; справку из военного комиссариата о призыве отца ребенка на военную службу; ого образовательного учреждения профессионального образования об учебе в нем отца ребенка.</p> </div> <div> <p>В Список необходимых документов для оформления пособия на ребенка</p> <p>Тип: Необязательный Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги <p>Описание: отсутствует</p> </div>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
39	Адреса и телефоны (Контакты) 	<p>Наличие работающего раздела «Контакты» на странице подуслуги. Укажите тот регион, к которому относится рассматриваемая вами подуслуга в шаблоне анкеты. Для этого пройдите по ссылке «Ваше местоположение» в верхней части портала и укажите регион. Если после выбора «Родного региона» вкладка остается пустой, то индикатор не засчитывается.</p> <p>Внимание!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Для услуг ФОИВ родным регионом является «город Москва». - У услуг РОИВ и ОМСУ наименование района зачастую указано в наименовании ответственного органа власти в анкете «Например: Отдел по строительству, транспорту и коммунальному хозяйству Администрации <u>Старорусского</u> муниципального района» - В случае если регион не указан или указан регион «Российская Федерация», то информация может в разделе не отображаться, поэтому указание местоположения является обязательным! 	<p>1 – раздел и информация в нём присутствует 0 – раздел или информация в нём отсутствует</p> <p><i>При выборе оценки 0:</i> – Для услуг РОИВ: осуществляется переход к индикатору 22; – Для услуг ФОИВ: осуществляется переход к индикатору 40.</p>



№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
280	Местоположение "Российская Федерация"	<p>Наличие сведений в разделе «Контакты» при выборе в местоположении «Российская Федерация».</p> <p>Оценивается не наличие отдельных сведений, а факт присутствия какой-либо контактной информации. Индикатор не засчитывается в случае полного отсутствия сведений.</p> 	<p>1 – раздел и информация в нём присутствует</p> <p>0 – раздел или информация в нём отсутствует</p>
345	Место нахождения ведомства («Родной регион»)	<p>Выберите в качестве местоположения административно-территориальную единицу, соответствующую месторасположению ведомства, предоставляющего исследуемую услугу.</p>	

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа	
41	Адрес местонахождения 	<p>На странице первого подходящего по региону в списке отделения на вкладке «Контакты» указан адрес места подачи документов. Адрес должен быть указан полностью, включая индекс, город (населенный пункт), улицу и дом.</p> <p>Если на странице выбранного отделения адрес указан не полностью, то индикатор не засчитывается.</p> <p>Внимание!</p> <p>— Для ФОИВ адрес выбранного отделения на странице должен быть указан московский.</p> <p>— Для РОИВ адрес выбранного отделения на странице должен соответствовать выбранному субъекту нахождения региона.</p>	<div><div>Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста</div><div><div>Описание услуги</div><div>Документы</div><div>Контакты</div><div>Дополнительная информация</div></div><div><div>Отдел УФСМ России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Адм</div><div>Руководитель: Степанова Надежда Борисовна</div><div>Адрес: 190013, город Санкт-Петербург, Верейская, 39</div><div>Телефон: +7(812)2732246</div><div>Факс: +7(812)2732246</div><div>Электронная почта: vopros@ufms.spb.ru</div><div>Веб-сайт: www.ufms.spb.ru</div><div>График работы: Пн 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Вт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Ср 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Чт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Пт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45</div><div>Срока расписания: 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45</div></div><div><div>Получить услугу</div><div>Варианты услуги: <input checked="" type="checkbox"/> Только электронные услуги</div><div>Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста</div><div>Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.</div></div></div>	1 – адрес указан, 0 – адрес не указан или не соответствует субъекту
43	Руководитель по местонахождению	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» «Родного региона» указаны инициалы (ФИО) руководителя, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги (исполнение государственной/муниципальной функции).</p>	<div><div>Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста</div><div><div>Описание услуги</div><div>Документы</div><div>Контакты</div><div>Дополнительная информация</div></div><div><div>Отдел УФСМ России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Адм</div><div>Руководитель: Степанова Надежда Борисовна</div><div>Адрес: 190013, город Санкт-Петербург, Верейская, 39</div><div>Телефон: +7(812)2732246</div><div>Факс: +7(812)2732246</div><div>Электронная почта: vopros@ufms.spb.ru</div><div>Веб-сайт: www.ufms.spb.ru</div><div>График работы: Пн 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Вт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Ср 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Чт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Пт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45</div><div>Срока расписания: 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45</div></div><div><div>Получить услугу</div><div>Варианты услуги: <input checked="" type="checkbox"/> Только электронные услуги</div><div>Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста</div><div>Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.</div></div></div>	1 – руководитель указан, 0 – руководитель не указан.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
45	<p>Телефон по местонахождению</p> 	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» «Родного региона» указан код города и номера телефона места подачи документов в регионе 1.</p> <p>Проверяется наличие номера телефона места для подачи документов в Москве (для подулуг ФОИВ) или в регионе (для региональных и муниципальных подулуг), в котором предоставляется подулуга.</p> <p>Внимание! Индикатор засчитывается, если хотя бы у одного номера указан код города. Индикатор не засчитывается, если код города отсутствует у всех указанных номеров.</p> <p>Для проверки необходимо установить соответствующий регион предоставления услуги (Москва — для подулуг ФОИВ, «родной регион» — для региональных подулуг).</p>	<p>1 – телефон указан, 0 – телефон не указан</p>
47	<p>Факс по местонахождению</p>	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» «Родного региона» указан номер факса для обращения заявителей.</p>	<p>1 – номер факса и код города указан; 0 – номер факса отсутствует или отсутствует код города;</p>

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | **Контакты** | Дополнительная информация

Отдел УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Адм

Руководитель: Степанова Надежда Борисовна
 Адрес: 190013, город Санкт-Петербург, Верейская, 39
Телефон: +7(812)2732246
 Факс: +7(812)2732246
 Электронная почта: vopros@ufms.spb.ru
 Веб-сайт: www.ufms.spb.ru

График работы: Пн 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Вт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Ср 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Чт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Пт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45
 Строка расписания: 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 ;;; ;;;

Получить услугу

Варианты услуги:
☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | **Контакты** | Дополнительная информация

Отдел УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Адм

Руководитель: Степанова Надежда Борисовна
 Адрес: 190013, город Санкт-Петербург, Верейская, 39
 Телефон: +7(812)2732246
Факс: +7(812)2732246
 Электронная почта: vopros@ufms.spb.ru
 Веб-сайт: www.ufms.spb.ru

График работы: Пн 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Вт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Ср 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Чт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Пт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45
 Строка расписания: 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 ;;; ;;;

Получить услугу

Варианты услуги:
☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
49	Эл.почта по местонахождению	На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» «Родного региона» указан адрес электронной почты для обращения заявителей:	1 – эл.почта указана; 0 – эл.почта не указана
51	Официальный сайт по местонахождению	На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» «Родного региона» указан адрес официального сайта в сети Интернет	1 – оф.сайт указан; 0 – оф.сайт не указан

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | **Контакты** | Дополнительная информация

Отдел УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Адм

Руководитель: Степанова Надежда Борисовна
 Адрес: 190013, город Санкт-Петербург, Верейская, 39
 Телефон: +7(812)2732246
 Факс: +7(812)2732246
Электронная почта: vopros@ufms.spb.ru
 Веб-сайт: www.ufms.spb.ru

График работы: Пн 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Вт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Ср 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Чт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Пт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45
 Строка расписания: 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 ;;; ;;;

Получить услугу

Варианты услуги:
☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | **Контакты** | Дополнительная информация

Отдел УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Адм

Руководитель: Степанова Надежда Борисовна
 Адрес: 190013, город Санкт-Петербург, Верейская, 39
 Телефон: +7(812)2732246
 Факс: +7(812)2732246
Электронная почта: vopros@ufms.spb.ru
Веб-сайт: www.ufms.spb.ru


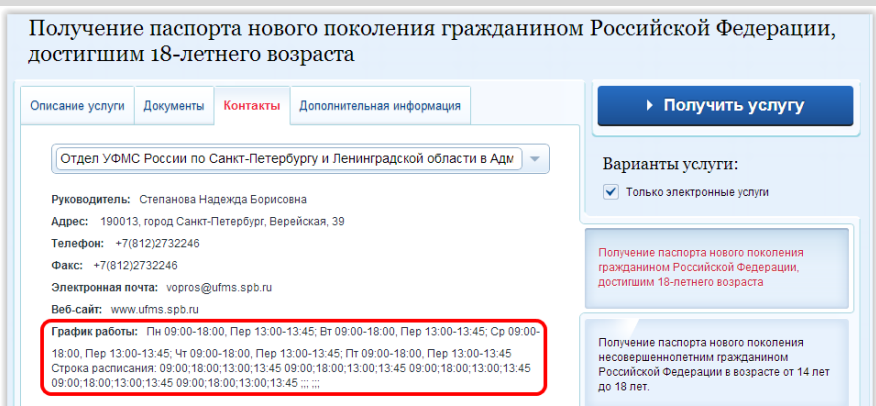
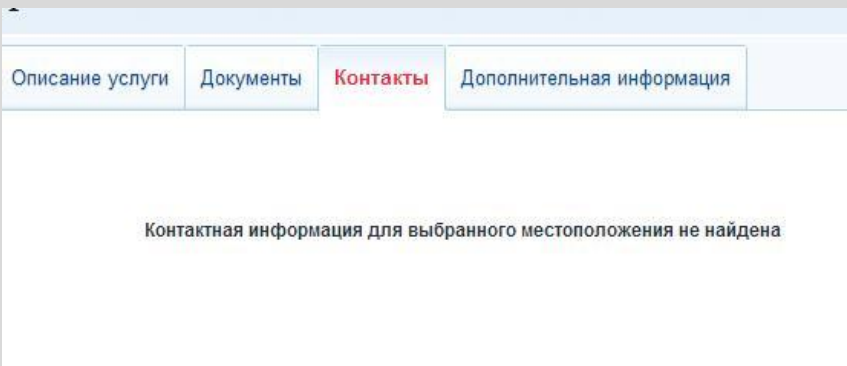
График работы: Пн 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Вт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Ср 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Чт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45; Пт 09:00-18:00, Пер 13:00-13:45
 Строка расписания: 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 09:00;18:00;13:00;13:45 ;;; ;;;



Получить услугу

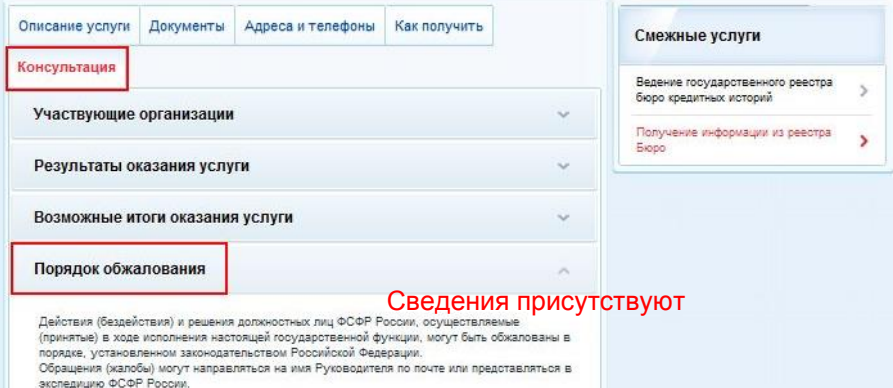
Варианты услуги:
☒ Только электронные услуги

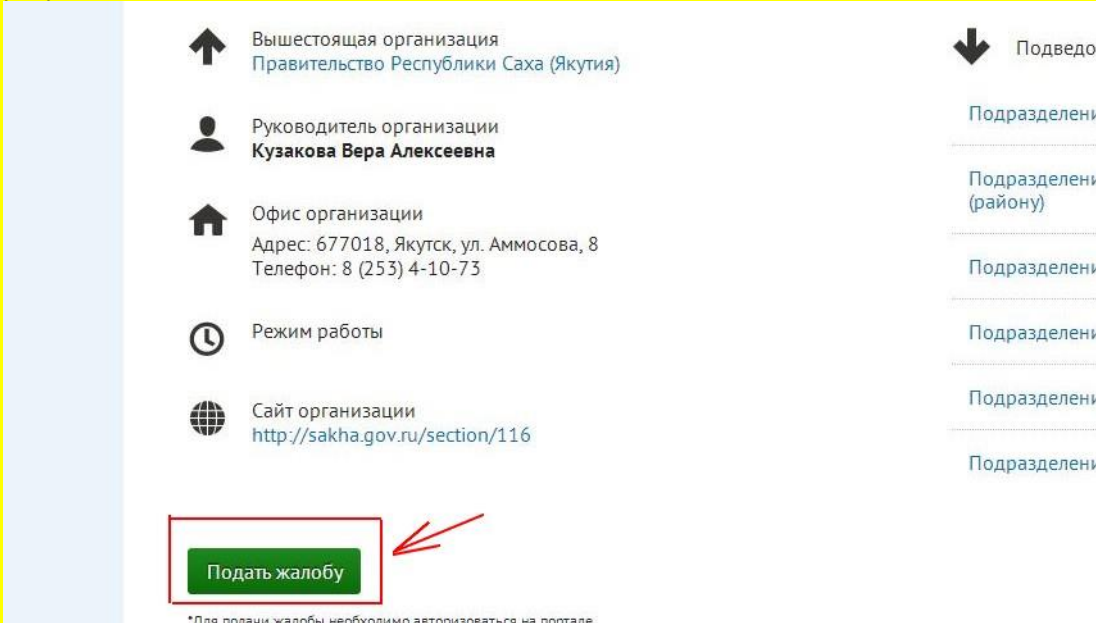
Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

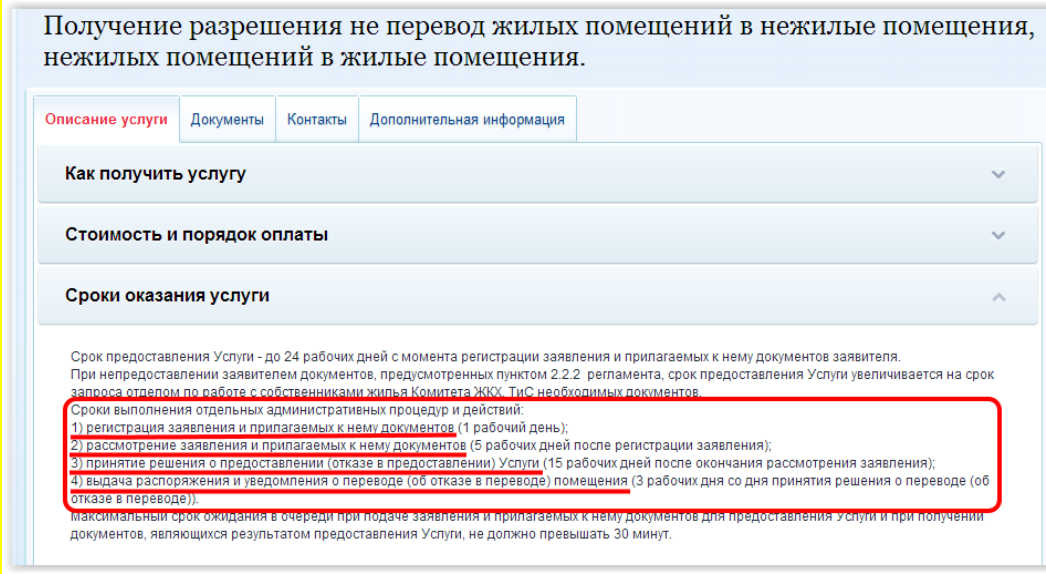
Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
53	График работы по местонахождению 	<p>Наличие графика работы места для подачи документов в Москве (для подулуг ФОИВ) или в регионе (для региональных и муниципальных подулуг), в котором предоставляется подулуга региональных органов власти.</p> <p>Для проверки необходимо установить соответствующий регион (Москва — для подулуг ФОИВ, другой регион — для региональных подулуг). Сведения искать на вкладке «Контакты».</p> <p>Положительно засчитывается только указание дней работы и часов приема. Только дни («с понедельника по пятницу») или только часы работы НЕ засчитываются.</p>	 <p>1 – график работы указан, 0 – график работы не указан</p>
40	Регион 1 <i>заполняется только для подулуг ФОИВ</i>	<p>Выбрать любой регион, название которого начинается на первую букву вашей фамилии или ближайшую за ней. Вписать название в таблицу.</p> <p><u>Примечание:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Если после выбора Региона 1 сведения относятся к г. Москва, то индикатор НЕ засчитывается. – Если после выбора Региона 1 сведения относятся к нескольким регионам, то необходимо найти именно Регион 1. Если Региона 1 нет в перечне региональных представительств, то индикатор не засчитывается. 	название региона 1
282	Контакты (Регион 1) <i>заполняется только для подулуг ФОИВ</i>	<p>Оценивается не наличие отдельных сведений, а факт присутствия какой-либо контактной информации. Индикатор не засчитывается в случае полного отсутствия сведений.</p>	 <p>1 – раздел и информация в нём присутствует 0 – раздел или информация в нём отсутствует</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
42	<p>Адрес (регион 1)</p>  <p><i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i></p>	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» указан адрес места подачи документов в регионе 1. Адрес должен быть указан полностью, включая индекс, город (населенный пункт), улицу и дом. Если адрес указан не полностью, то индикатор не засчитывается.</p> <p>Внимание! Для проверки необходимо установить регион 1 в фильтре «Ваше местоположение».</p>	<p>1 – адрес региона 1 указан, 0 – адрес не указан</p>
44	<p>Наличие Ф.И.О. руководителя территориального подразделения органа (регион 1)</p> <p><i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i></p>	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» региона 1 указаны инициалы (ФИО) руководителя, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги (исполнение государственной/муниципальной функции).</p>	<p>1 – руководитель указан, 0 – руководитель не указан.</p>
46	<p>Наличие контактного телефона территориального подразделения органа (регион 1)</p>  <p><i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i></p>	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» региона 1 указан код города и номера телефона места подачи документов в регионе 1.</p> <p>Внимание! Индикатор засчитывается, если хотя бы у одного номера указан код города.</p>	<p>1 – телефон региона 1 указан, 0 – телефон не указан</p>
48	<p>Наличие указания номера факса территориального подразделения органа (регион 1)</p> <p><i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i></p>	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» региона 1 указан номер факса для обращения заявителей.</p>	<p>1 – номер факса и код города указан; 0 – номер факса отсутствует или отсутствует код города;</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
50	Эл.почта территориального подразделения органа (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» региона 1 указан адрес электронной почты для обращения заявителей. Внимание! Для проверки необходимо установить регион 1.	1 – эл.почта указана; 0 – эл.почта не указана
52	Официальный сайт (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Контакты» региона 1 указан адрес официального сайта в сети Интернет.	1 – оф.сайт указан; 0 – оф.сайт не указан
22	Порядок обжалования	<p>Наличие раздела «Порядок обжалования» на вкладке «Дополнительная информация», а также сведений в нём.</p> <p>Если раздел присутствует, но в нём отсутствует информация, то индикатор не засчитывается.</p>  <p>Сведения присутствуют</p>	1 – раздел и сведения в нём имеются, 0 – раздел отсутствует или сведения в нём

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
340	Отдельный интерфейс для обжалования решений и действий	<p>Присутствует интерфейс, предоставляющего возможность для досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.</p>  <p>*Для подачи жалобы необходимо авторизоваться на портале</p>	<p>1 – интерфейс имеется, 0 – интерфейс отсутствует</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
23	Административные процедуры	<p>На странице подуслуги указаны сведения о</p>  <p>внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом в ходе предоставления услуги.</p> <p>Сведения могут быть указаны на вкладке «Описание услуги» (например, в разделе «Требования по срокам») или в разделах «Результаты оказания услуги» или «Фиксация результата оказания услуги» или «Возможные итоги оказания услуги» на вкладке «Консультация».</p> <p>Внимание! Административные процедуры должны быть четко описаны в виде перечня последовательных действий, которые совершаются органами власти, ответственным за предоставлении услуги (внутриведомственные процедуры), а также другими органами власти, участвующими в предоставлении услуги (межведомственные процедуры, ВО ВРЕМЯ предоставления услуги, а не по итогам предоставления).</p>	<p>1 – сведения присутствуют; 0 – сведения отсутствуют;</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
24	Сроки административных процедур <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i>	<p>На странице подуслуги указаны сведения о сроках</p> <p>Получение разрешения на перевод жилых помещений в нежилые помещения, нежилых помещений в жилые помещения.</p> <p>Описание услуги Документы Контакты Дополнительная информация</p> <p>Как получить услугу</p> <p>Стоимость и порядок оплаты</p> <p>Сроки оказания услуги</p> <p>Срок предоставления Услуги - до 24 рабочих дней с момента регистрации заявления и прилагаемых к нему документов заявителя. При непредоставлении заявителем документов, предусмотренных пунктом 2.2.2 регламента, срок предоставления Услуги увеличивается на срок запроса отделом по работе с собственниками жилья Комитета ЖКК ТиС необходимых документов.</p> <p>Сроки выполнения отдельных административных процедур и действий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) регистрация заявления и прилагаемых к нему документов (1 рабочий день); 2) рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов (5 рабочих дней после регистрации заявления); 3) принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Услуги (15 рабочих дней после окончания рассмотрения заявления); 4) выдача распоряжения и уведомления о переводе (об отказе в переводе) помещения (3 рабочих дня со дня принятия решения о переводе (об отказе в переводе)). <p>Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и прилагаемых к нему документов для предоставления услуги и при получении документов, являющихся результатом предоставления Услуги, не должно превышать 30 минут.</p> <p>внутриведомственных и межведомственных административных процедур, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу, в ходе предоставления услуги. Сведения могут быть указаны на вкладке «Описание услуги» (например, в разделе «Требования по срокам») или в разделах «Результаты оказания услуги» или «Фиксация результата оказания услуги» или «Возможные итоги оказания услуги» на вкладке «Консультация».</p>	<p>1 – сведения присутствуют; 0 – сведения отсутствуют;</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
5	Наименования органов-участников	<p>На странице подуслуги указаны наименования других органов власти, участвующих в предоставлении услуги, помимо ответственного за предоставление подуслуги органа власти (орган-исполнитель услуги). Органы-участники могут являться как внешними (независимыми по отношению к органу власти, предоставляющему услугу), так и внутренними (подчиненными органу власти, предоставляющему услугу). Сведения, как правило, указываются на вкладке «Участвующие организации» в разделе «Дополнительная информация».</p> <p>– Если указано, что другие органы власти/организации не участвуют в предоставлении услуги, то пункт ЗАСЧИТЫВАЕТСЯ</p> <p>– Если указан только орган-исполнитель услуги (орган, предоставляющий непосредственно услугу), то пункт ЗАСЧИТЫВАЕТСЯ.</p>	<p>1 – наименования органов власти-участников указаны или другие органы не участвуют в предоставлении услуги,</p> <p>0 – наименования органов власти-участников не указаны</p>

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги | Документы | Контакты | **Дополнительная информация**

Получить услугу

Варианты услуги:

☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет.

Участвующие организации

- Министерство внутренних дел Российской Федерации участие в предоставлении услуги/исполнении функции Проведение проверок.
- Министерство иностранных дел Российской Федерации прочее Информационное.
- Министерство обороны Российской Федерации участие в предоставлении услуги/исполнении функции Проведение проверок.
- Федеральная налоговая служба прочее Подтверждение уплаты государственной пошлины.
- Федеральная служба безопасности Российской Федерации участие в предоставлении услуги/исполнении функции Проведение проверок.
- Федеральная служба судебных приставов участие в предоставлении услуги/исполнении функции Проведение проверок.

270

Приведен
перечень НПА

Наименования актов, как правило, опубликованы в разделе «Нормативно-правовые акты» вкладки

1 – сведения
присутствуют;
0 – сведения
отсутствуют;**Нормативно-правовые акты**

«Жилищный кодекс Российской Федерации»

Кодекс от 2004-12-29

Регистрационный номер: 188-ФЗ

Источник официального опубликования:

«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Перевод жилых помещений в нежилые помещения и нежилых помещений в жилые помещения»

Распоряжение от 2012-03-02

Регистрационный номер: 85-ра

Источник официального опубликования:

[Открыть](#)

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Федеральный закон от 2010-07-27

Регистрационный номер: 210-ФЗ

Источник официального опубликования:

«О порядке перевода жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение в Северодвинске»

Постановление от 2005-08-23

Регистрационный номер: 103

Источник официального опубликования:

[Открыть](#)

«О создании государственных информационных систем, обеспечивающих предоставление государственных услуг Архангельской области и муниципальных услуг муниципальных образований Архангельской области гражданам и организациям в электронной форме»

Постановление от 2010-12-28

Регистрационный номер: 408-пп

Источник официального опубликования:

[Открыть](#)*При выборе оценки 0
осуществляется
переход к анкете 2*

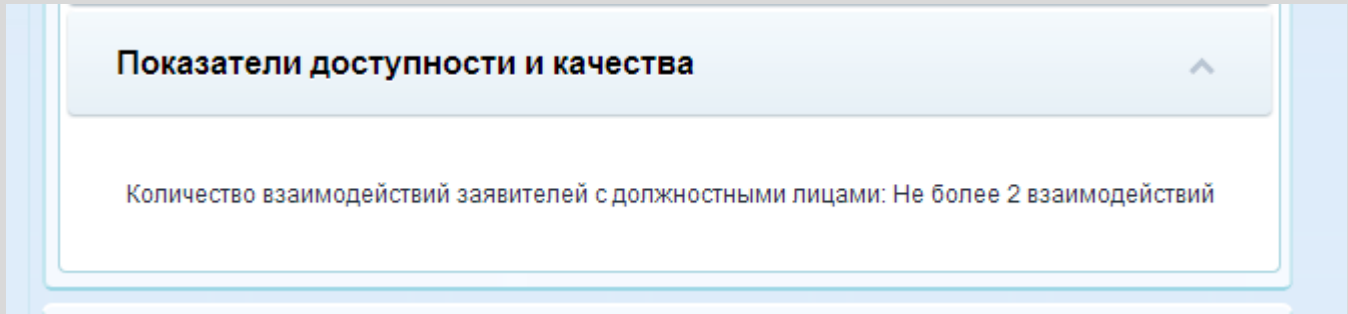
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		«Дополнительная информация». Индикатор засчитывается в случае наличия одного и более нормативно-правовых актов в перечне.	

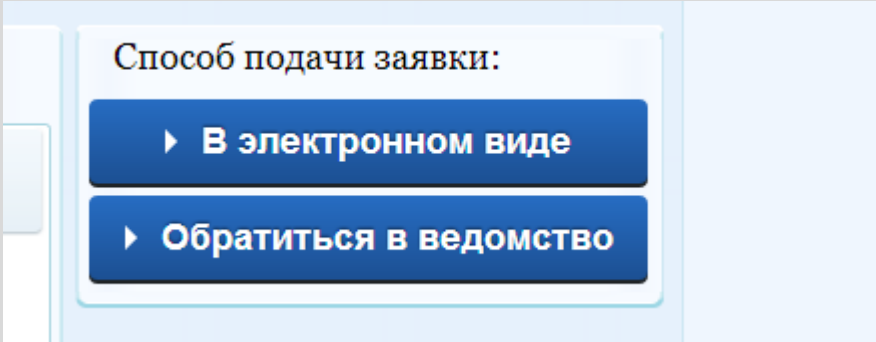
6	Общее количество НПА	<p>Количество опубликованных нормативных правовых актов, регулирующих оказание подуслуги. Наименования актов, как правило, опубликованы в разделе «Нормативно-правовые акты» вкладки «Дополнительная информация». Необходимо посчитать и указать общее количество документов в приведенном списке.</p> <p>Если раздел «Нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги» отсутствует или не содержит сведений, то индикатор не засчитывается и ставится оценка «0».</p>	количество актов
---	----------------------	---	------------------

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<div> <div>Нормативно-правовые акты</div> <div> <div> <div>1</div> <div>«Жилищный кодекс Российской Федерации» Кодекс от 2004-12-29 Регистрационный номер: 188-ФЗ Источник официального опубликования:</div> </div> <div> <div>2</div> <div>«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Перевод жилых помещений в нежилые помещения и нежилых помещений в жилые помещения» Распоряжение от 2012-03-02 Регистрационный номер: 85-ра Источник официального опубликования:</div> <div>Открыть</div> </div> <div> <div>3</div> <div>«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Федеральный закон от 2010-07-27 Регистрационный номер: 210-ФЗ Источник официального опубликования:</div> </div> <div> <div>4</div> <div>«О порядке перевода жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение в Северодвинске» Постановление от 2005-08-23 Регистрационный номер: 103 Источник официального опубликования:</div> <div>Открыть</div> </div> <div> <div>5</div> <div>«О создании государственных информационных систем, обеспечивающих предоставление государственных услуг Архангельской области и муниципальных услуг муниципальных образований Архангельской области гражданам и организациям в электронной форме» Постановление от 2010-12-28 Регистрационный номер: 408-пп Источник официального опубликования:</div> <div>Открыть</div> </div> </div> </div>	

7	НПА с рабочими ссылками	<p>Количество опубликованных нормативных правовых актов, текст которых открывается по приведенной ссылке в разделе «Нормативно-правовые акты» вкладки «Дополнительная информация».</p> <p>Необходимо проверить работоспособность каждой из приведенных гиперссылок. Положительно засчитываются только случаи, когда выполнены два условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – по ссылке открывается указанный в перечне правовой акт, – текст акта приведен полностью (например, если во вводной части имеется ссылка на приложения, то данные приложения должны быть также приведены в открывшемся документе). В противном случае индикатор по такому акту не засчитывается. 	<p>Количество актов, открывающихся по ссылкам</p> <p><i>Переход к Анкете 2, индикаторы, выделенные оранжевым цветом не заполнять и не редактировать!</i></p>
---	-------------------------	---	--

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<div><div>Нормативно-правовые акты</div><div><div>«Жилищный кодекс Российской Федерации» Кодекс от 2004-12-29 Регистрационный номер: 188-ФЗ Источник официального опубликования:</div><div><div>«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Перевод жилых помещений в нежилые помещения и нежилых помещений в жилые помещения» Распоряжение от 2012-03-02 Регистрационный номер: 85-ра Источник официального опубликования:</div><div><div>Открыть</div><div></div></div></div><div><div>«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Федеральный закон от 2010-07-27 Регистрационный номер: 210-ФЗ Источник официального опубликования:</div><div><div>Открыть</div><div></div></div></div><div><div>«О порядке перевода жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение в Северодвинске» Постановление от 2005-08-23 Регистрационный номер: 103 Источник официального опубликования:</div><div><div>Открыть</div><div></div></div></div><div><div>«О создании государственных информационных систем, обеспечивающих предоставление государственных услуг Архангельской области и муниципальных услуг муниципальных образований Архангельской области гражданам и организациям в электронной форме» Постановление от 2010-12-28 Регистрационный номер: 408-пп Источник официального опубликования:</div><div><div>Открыть</div><div></div></div></div></div></div>	

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
346	Общее кол-во актов, непосредственно регламентирующих порядок предоставления	Не оценивается	
347	Кол-во опубликованных актов, непосредственно регламентирующих порядок предоставления	Не оценивается	
348	Кол-во текстов НПА в актуальной редакции	Не оценивается	
349	Оценка доступности услуг	<p>В разделе «Показатели доступности и качества» имеются сведения о показателях доступности услуги. Например, приведены сведения о количестве взаимодействий с сотрудниками ведомства</p> 	1 – сведения присутствуют; 0 – сведения отсутствуют.
350	Оценка качества услуг	В разделе «Показатели доступности и качества» имеются сведения о показателях качества услуги	1 – сведения присутствуют; 0 – сведения отсутствуют.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
351	Запись на прием	<p>Указание на возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, а также для получения результата государственной или муниципальной услуги, с использованием ЕПГУ.</p> <p>Сведения могут быть приведены в описании услуги, например, вкладке «Как получить услугу», либо на такую возможность может указывать кнопка «Обратиться в ведомство».</p> 	<p>1 – сведения присутствуют; 0 – сведения отсутствуют.</p>

Анкета 2 — Показатель «Наличие электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»

- Перед началом заполнения анкеты необходимо открыть страницу исследуемой подуслуги на портале.
- Далее зайдите на вкладку «Документы» на странице подуслуги.
- Анкета заполняется по каждому документу перечня.
- Если на странице подуслуги в один документ входит несколько документов или пакет документов, то каждый документ пакета документов рассматривается отдельно, как полноценный документ перечня, при этом если документ расположен первым в перечне (см. рисунок справа), то документы, входящие в его состав, нумеруются в столбце «№ док-та» следующим образом: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д., при этом старая нумерация заменяется на новую.

Дополнительные строки в таблицу НЕ добавляются, если текущего запаса строк (30 строк на 1 подуслугу) достаточно.

- Если в процессе ввода наименований документов не хватает строк для документов в шаблоне анкеты, то можно добавить дополнительные строки для ввода, НО не в конце сформированного списка документов по услуге, а по середине (см. рисунок ниже).
- Пустые строки в анкете НЕ удалять!!!

2	№ усл	Орган	Услуга	Процедура	Эксперт	№ док-та п/п	68
3	18	Министер	Оформлен	Оформление и выдача п	0		
4						1	Документ 1
5						2	Документ 2
6						3	Документ 3
7						4	Документ 4
8						5	Документ 5
9						6	Документ 6
10						7	Документ 7
11						8	Документ 8
12						9	Документ 9
13						10	Документ 10
14						11	Документ 11
15						12	Документ 12
16						13	Документ 13
17						14	Документ 14
18						15	Документ 15
19						16	Документ 16
20						17	Документ 17
21						18	Документ 18
22						19	Документ 19
23						20	Документ 20
24						21	Документ 21
25						22	Документ 22
26						23	Документ 23
27						24	Документ 24
28						25	Документ 25
29						26	Документ 26
30						27	Документ 27
31						28	Документ 28
32						29	Документ 29
33						30	Документ 30

1. Выделите столько строк сколько нужно добавить
 2. Кликните правой кнопкой мыши по любой из выделенных строк
 3. Выберите команду "Вставить"
 4. Новые строки добавятся выше тех, что были выделены
- при этом структура формул анкеты НЕ нарушится


№ док-та п/п	68	71	72	73	74	75	76	77	Наименование документа		Оригинал / копия		Возврат		Поставщик документа		Услуга - источник получения		Обязательность получения		Тип документа		Образ	
			####	####	####	####	####	0																
1	Заявление																							x
2	Пакет документов для юридических лиц																							x
2.1.	свидетельства о регистрации юридического лица, предпринимателя без с																							x
2.2.	свидетельства о постановке на учет в территориальных органах ФНС Ро																							x
2.3.	учредительных документов организации (устав, положение, учредительн																							x
2.4.	документов о праве собственности, оперативного управления, хозяйств																							x
2.5.	лицензий на право заниматься определенными видами деятельности;																							x
2.6.	документов, подтверждающих полномочия лица, подписывающего догово																							x
2.7.	доверенности на право совершения юридических действий (в случае зак																							x
3																								x
4																								x
12																								x

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
----------	---	-----------	------------------	---------------

1.

32

Наименование документа



Заполняется, если значение индикатора 25 равно 1

Вставить наименование документа.

Оранжевые строки в шаблоне Анкеты не занимать и не редактировать!

Примечание:

– Если в перечне документов указывается «Комплект документов» или «Пакет документов», то каждый документ, в него входящий, вносится в отдельную строку Анкеты 2 и обследуется отдельно:

(http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/service/10001032306_348.html#_docs)

– Пустые неиспользованные строки для наименований документов в анкете НЕ удалять!!!

– Если документ необязательный, то наименование всё равно заполняется. Необязательность документа проявляется в самом названии документа, например: «Предоставление экстренной психологической помощи», «Предоставление информации» и т.д.

– Если документ имеет неопределённое название документа, то наименование всё равно заполняется. Примеры неопределённых названий: «нет», «Отсутствует», «рабочий документ».

Внимание! - Не следует путать комплект документов с вариантами предоставления одного и того же документа. Варианты предоставления документов перечислять в отдельных строках не нужно.

Рабочих документов не требуется

Тип: рабочий документ

Количество копий: 1

• Предоставляется без возврата

Описание: отсутствует

Комплект документов предусмотренных Правилами представления уведомлений о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и учета указанных уведомлений

Тип: оригинал

Количество копий: 1

• Предоставляется без возврата

Описание:

К уведомлению прилагаются:

а) копия выписки из Единого государственного реестра юридических лиц или из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

б) копия свидетельства о постановке юридического лица или индивидуального предпринимателя на учет в налоговых органах. Должностное лицо Территориального органа, ответственное за учет поступивших уведомлений, в день получения уведомления регистрирует его и проставляет на обоих экземплярах уведомления отметку с указанием даты его получения и регистрационного номера. Один экземпляр уведомления остается в уполномоченном органе, а второй вручается (направляется) в день регистрации заявителю.

	Наименование документа	Оригинал / копия	Возврат	Поставщик документа	Услуга - источник получения	Обязательность предоставления документа	Тип документа	Оформлен
№ док-та п/п	68	71	72	73	74	75	76	77
		####	####	####	####	####	0	1
1	Заявление							x
2	Пакет документов для юридических лиц							x
2.1.	свидетельства о регистрации юридического лица, предпринимателя без с							x
2.2.	свидетельства о постановке на учет в территориальных органах ФНС Ро							x
2.3.	учредительных документов организации (устав, положение, учредительн							x
2.4.	документов о праве собственности, оперативного управления, хозяйств							x
2.5.	лицензий на право заниматься определенными видами деятельности;							x
2.6.	документов, подтверждающих полномочия лица, подписывающего догово							x
2.7.	доверенности на право совершения юридических действий (в случае зак							x
3								x
4								x
12								x


Наименование документа

Если документ нет, то впиши столбец «Наименование документа» оранжевой стр. анкеты знач «Нет».


Д заполнение Анк 2 для подус прекращается.

Если докум указан, но наименование «Нет» и т.п., укажите наименование, которое указан на странице, как нелепым оно ни и продолжс заполнение Анк 2.

			<div>Не предусмотрено</div> <div>Тип: рабочий документ Количество копий: 1<ul style="list-style-type: none">Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услугиОписание: отсутствует</div>	<div>Отсутствуют</div> <div>Тип: рабочий документ Количество копий: 1<ul style="list-style-type: none">Предоставляется на все время оказания услуги с возможностью возврата по требованию ЗаявителяОписание: отсутствует</div>	
--	--	--	---	--	--

2.	35	Тип документа 	<p>Определить и вписать в таблицу тип, к которому относится данный документ. Варианты типов:</p> <p>1. Заявление / декларация / договоры / учредительные документы. К этому типу относятся документы,готавливаемые заявителем и визируются им же при необходимости: заявления, анкеты, декларации и справки, описания, учредительные документы, договоры и дополнительные соглашения к ним, другие документы, составляемые самим заявителем на бланке ведомства или в свободной форме и самолично им подписываемые. Сюда же относятся доверенности, оформляемые заявителем для своих законных представителей, ходатайства, гарантийные письма, анкеты, обращения, запросы, опись, почтовые карточки, технические условия и другая техническая документация, если она готовится заявителем.</p> <p>2. Справка / выписка / заключение / свидетельство. К этому типу относятся документы, источником которых является орган власти или организация (в том числе коммерческая). Такие документы выдаются НЕ заявителем, а ответственным органом/организацией: все удостоверяющие или подтверждающие документы, которые заявитель должен получить в других органах власти или организациях (паспорт, свидетельства (о регистрации юридического лица и т.д.), лицензия, заключение СЭС, разрешения, уведомления и их отрывные части, карты, полис, приглашения, сертификаты, дипломы, выписки, патенты, все документы, удостоверяющие личность, информационные документы и т.д.).</p> <p>Внимание! Если документ сформулирован в общем виде (например, документ, подтверждающий право собственности), то подразумевается, что документ выдается органом власти или организацией.</p> <p>3. Документ об оплате государственной пошлины.</p> <p>4. Материальные объекты (например, фотографии, образцы, экземпляры изданий, транспортное средство, программное обеспечение, аудио- или видеозапись, электронный носитель, за исключением комплектов документов на электронном носителе, которые рассматриваются как отдельные документы и т.п.) – к данному типу относятся не документы, а именно материальные объекты (например, «Изображения пропавших, утраченных, похищенных культурных ценностей» является материальным объектом, так как представляет собой фотографии).</p> <p>К материальным документам НЕ относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Потребительская (или тарная) этикетка или ее проект – Графические материалы и приложения с отображением размещения объектов водопользования, пояснительная записка к ним. Например, материалы в графической форме с отображением водного объекта, указанного в заявлении о предоставлении водного объекта в пользование, и размещения средств и объектов водопользования, а также пояснительная записка к ним. – Материалы, содержащиеся в проектной документации <p>5. Другое. Документы-исключения, которые не относятся ни к одному из вышеперечисленных типов. Например, - нормативно правовые акты («Правовой акт органа государственной власти либо органа местного самоуправления»)</p>	<p>1 – заявление, декларация,</p> <p>2 – справка, выписка, заключение,</p> <p>3 – оплата пошлины,</p> <p>4 – материалы, объекты,</p> <p>5 – другое.</p>
----	----	--	---	--

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
			<p>- документы, которые предоставляет не заявитель, а направляются в адрес заявителя в рамках исполнения контрольно-надзорных функций («Запрос о представлении документов и информации»)Если вы сомневаетесь в типе документа, раскройте его подробное описание, кликнув по нему, и ознакомьтесь с описанием документа. Зачастую из описания видно, что данный документ не является материальным объектом, а представляет собой документ организации, который необходимо подготовить.</p> <p>Во всех случаях, когда эксперт затрудняется с определением типа документа, необходимо проконсультироваться с супервизором.</p>	

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
3.	75	<p>Образец заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Наличие образца заполнения документа. Образец может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – образец заполнения бланка с пояснениями по заполнению полей, – текстовые рекомендации по заполнению бланка или составлению заявления без графического образца. <p>Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на образец. Образец должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале.</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Документы типа «Электронный носитель» не могут иметь образца, но должны иметь текстовые рекомендации по их подготовке и сдаче 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

Заявление о выдаче паспорта нового поколения

Тип: оригинал
Количество копий: 1

• Предоставляется без возврата

Рекомендации по составлению заявления

Описание:

Заявление о выдаче паспорта представляется в двух экземплярах на бланке установленной формы.

В заявлении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (в том числе ранее имевшиеся, дату и место их изменения), пол, дату и место рождения, место жительства, место работы (службы, учебы) в течение последних десяти лет с указанием полного наименования и юридического адреса организации, а также об отсутствии обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации, которые могли бы временно ограничить его право на выезд из Российской Федерации.

При наличии в трудовой (служебной, учебной) деятельности гражданина перерывов - указывается его место жительства в этот период.

Заявление заполняется при помощи средств электронно-вычислительной техники или от руки разборчиво (печатными буквами) чернилами черного или синего цвета.

Не допускается исправление ошибок путем зачеркивания и с помощью корректирующих средств.

За достоверность представленных заявителем несет ответственность в Федерации.

При невозможности внесения сведений в заявление всех ее гра приложение к заявлению о выдаче

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВЫДАЧЕ ПАСПОРТА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

1. Фамилия, имя, отчество ИВАНОВА ТАТЬЯНА ИВАНОВНА

ДО 1989 Г. ПЕТРОВА, МОСКОВСКИЙ ЗАГС Г. МОСКВЫ
(если ранее имел(и) другие фамилии, имя, отчество, укажите их, указав номера их в тире)


2. Число, месяц, год рождения 15 АВГУСТА 1970 г. 3. Пол ЖЕНСКИЙ

4. Место рождения Г. МОСКВА
(с указанием области, края, республики, автономной области, автономного округа)

5. Место жительства (регистрация) 1123456, Г.МОСКВА, УЛ. МИРА Д. 5, К.1, кв. 15

Шаблон для заполнения

Пример заполнения

4.	76	<p>Шаблон (форма, бланк) заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Наличие шаблона (пустого или заполненного бланка) документа. Шаблон может быть реализован различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, – интерактивная форма для заполнения на сайте и непосредственной отправки документа в ведомство (не путать с кнопкой «Получить услугу» на странице услуги!). – Образец может выступать в качестве шаблона, если позволяет удалять данные, введенные для образца. Если образец не редактируется, то в качестве шаблона выступать не может. <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на шаблон. – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки содержимого. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
----	----	--	--	---

Заявление о выдаче паспорта нового поколения

Тип: оригинал
Количество копий: 1

- Предоставляется без возврата

Описание:
Заявление о выдаче паспорта представляется в двух экземплярах на бланке установленной формы.

В заявлении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (в том числе ранее имевшиеся, дату и место их изменения), пол, дату и место рождения, место жительства, место работы (службы, учебы) в течение последних десяти лет с указанием полного наименования и юридического адреса организации, а также об отсутствии обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации, которые могли бы временно ограничить его право на выезд из Российской Федерации.

При наличии в ...
его место жите

Заявление зап
разборчиво (п

Не допускается

За достоверно
заявитель нес
Федерации.

При невозмож
заполнения в
приложение к заявлен

Заявление о ВЫДАЧЕ ПАСПОРТА
НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

1. Фамилия, имя, отчество

(если ранее имели другие фамилию, имя, отчество, укажите их, когда меняли их в поле)

2. Число, месяц, год рождения

3. Пол

4. Место рождения

(страна/республика, край, область, населенный пункт)

5. Место жительства (регистрации)

(индекс, страна/республика, край, область, населенный пункт)

(улица, дом, корпус, квартира, телефон)

6. Гражданство


Если одновременно имеется гражданство

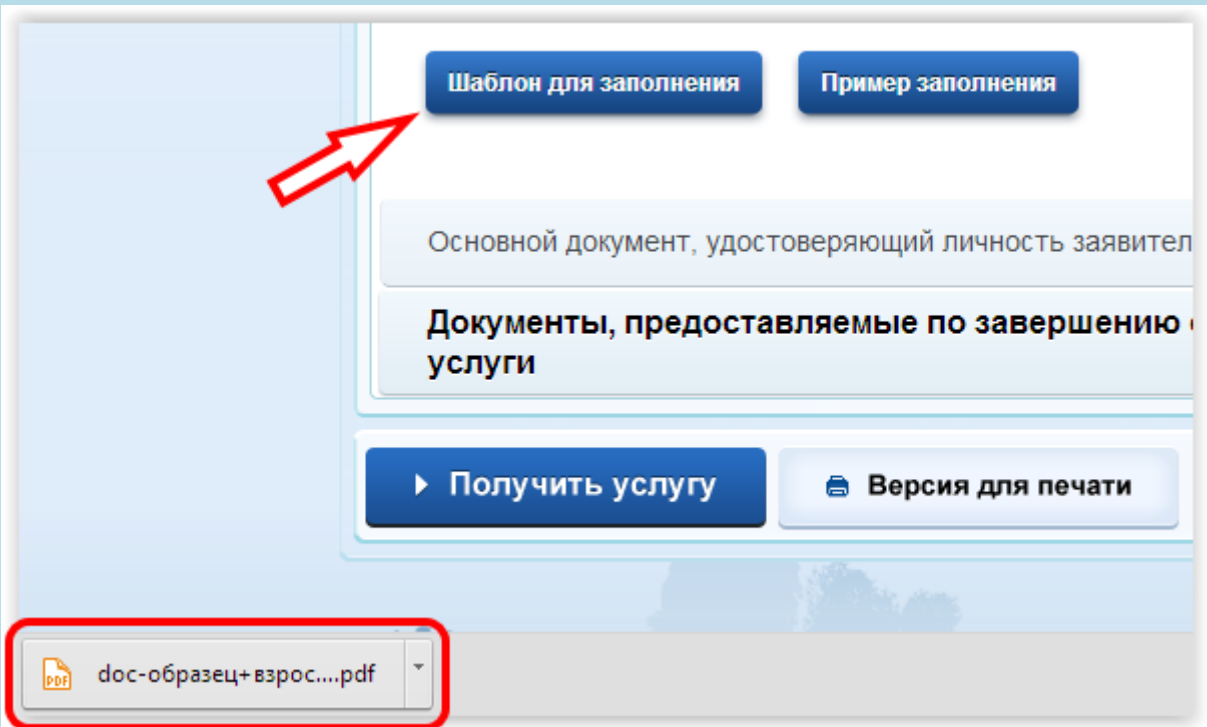
Заявление о выдаче паспорта с продолжением его трудовой деятельности.


Шаблон для заполнения


Пример заполнения

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
			<ul style="list-style-type: none"> – Шаблон должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале. – Если наименование шаблона и его содержимое не соответствует заявленному документу или услуге, то индикатор не засчитывается. Например, если шаблон документа «Заявление на открытие аспирантуры (оригинал, 1 шт.)» при открытии называется «Сведения о финансировании и гарантиях финансирования научных исследований по заявляемой специальности», то индикатор не засчитывается. 	


5.	77	<p>Электронная форма (шаблона) заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается .</i></p>	<p>Наличие возможности заполнить шаблон (бланк) в электронном виде. Эта возможность может быть реализована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и распечатать, – возможность заполнить форму на сайте и отправить ее напрямую в орган. <p>Примечание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Один и тот же бланк может быть засчитан и в данном, и в предыдущем индикаторе, если он соответствует требованиям обоих индикаторов. – Если есть Образец в редактируемом формате (Word, Excel) в индикаторе 05, то образец может выступать в качестве шаблона (бланка), если в нём можно удалить данные образца и ввести свои – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки. – Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются. – Если файл представлен в формате, требующем установку дополнительного программного обеспечения, данный индикатор засчитывается, т.к. форма доступна, несмотря на то, что ее получение сопряжено с дополнительными затратами времени и средств. – Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки. Форма должна быть доступна всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
----	----	--	--	---

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
				


№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
6.	78	<p>Формат электронной формы заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декламации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Формат, в котором представлена электронная форма.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Например, .doc, .rtf , odf, .xls или .pdf (при условии возможности заполнения такой формы в электронном виде) для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p> <p>Внимание!</p> <p>– Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы её необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются.</p>	<p>1 – общедоступный формат, 0 – электронный формат отсутствует или требуется платного программного обеспечения</p>

7.	37	<p>Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ (организации)</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие наименования органа власти или организации, которые выдают этот документ.</p> <p>Внимание! Если требуется копия документа (в т.ч. заверенная юристом), выдаваемого органом власти или организацией, то такой документ НЕ является документом типа 1 (который заявитель готовит сам), так как для подготовки копии необходимо сначала получить документ.</p> <p>Внимание! Если документ сформулирован в общем виде (например, документ, подтверждающий право собственности), то подразумевается, что документ выдается органом власти или организацией.</p> <p><u>Примеры:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – «требуется заключение СЭС о состоянии помещений...» или «справка, выданная налоговым органом...» или «медицинская справка, выдаваемая медицинской организацией...»: засчитываем, т.к. название организации содержится в наименовании документа, – требуется оригинал документа о внесении изменений в реестр юридических лиц, если не указано какой орган его выдает, значит, НЕ засчитываем. 	<p>1 – наименование органа указано, 0 – наименование органа отсутствует</p>
----	----	---	--	--

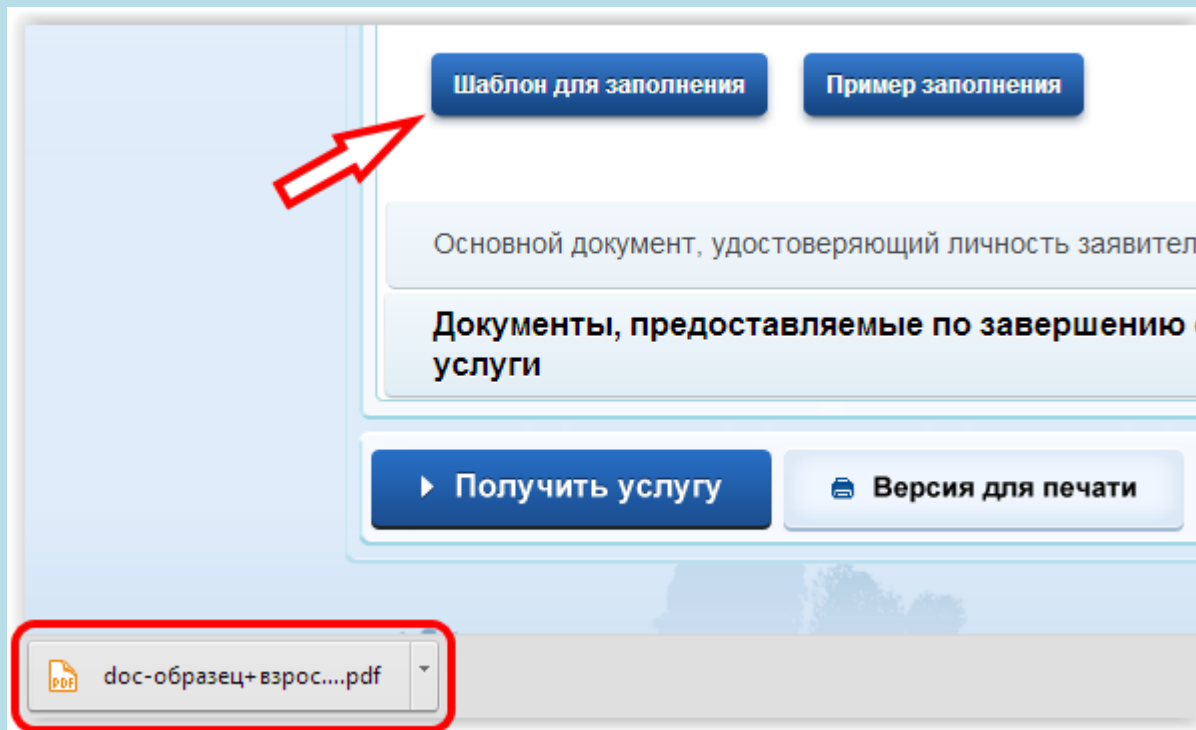
№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
			<p>– справка, подтверждающая пользование заявителем жилым помещением, выданная органом государственной власти или органом местного самоуправления, уполномоченным осуществлять функции собственника государственного или муниципального имущества от имени Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или от имени муниципального образования в рамках их компетенции, установленной актами, определяющими статус этих органов, а также уполномоченными ими лицами – НЕ засчитываем.</p> <div> <p>Получение разрешения не перевод жилых помещений в нежилые помещения, нежилых помещений в жилые помещения.</p> <div> <div>Описание услуги</div> <div>Документы</div> <div>Контакты</div> <div>Дополнительная информация</div> </div> <div> <p>Документы, необходимые для получения услуги</p> <p>План переводимого помещения с его техническим описанием (в случае, если помещение является жилым, технический паспорт такого помещения)</p> <p>Тип: оригинал Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется на все время оказания услуги с возможностью возврата по требованию Заявителя <p>Описание: Заявитель может получить указанный документ в управляющей организации многоквартирного дома или в Северодвинском отделении Архангельского филиала ФГУП "Ростехинвентаризация - Федеральное БТИ"</p> </div> </div>	

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
8.	38	<p>Наименовани е услуги, результатом которой является выдача соответствую щего документа</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается .</i></p>	Наличие наименования государственной (муниципальной) подуслуги, по результатам которой можно получить данный документ.	<p>1 – наимено сопутствующей подуслуги указа</p> <p>0 – наимено сопутствующей подуслуги отсутствует</p>

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
9.	72	<p>Образец заполнения квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие образца заполнения платежного поручения для уплаты государственной пошлины. Образец может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предзаполненный бланк с банковскими реквизитами и пояснениями по заполнению полей, – текстовые рекомендации по заполнению бланка (банковские реквизиты). <p>Текстовые рекомендации могут также содержаться в разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги».</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Для проверки образец должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки его содержимого 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
10.	298	<p>Шаблон (бланк, скан) квитанции</p>  <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Наличие шаблона (пустого или заполненного бланка) квитанции. Шаблон может быть реализован различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, – интерактивная форма для заполнения на сайте и непосредственной отправки документа в ведомство. – Образец может выступать в качестве шаблона, если позволяет удалять данные, введенные для образца. Если образец не редактируется, то в качестве шаблона выступать не может. <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Важно убедиться в <div data-bbox="759 518 2013 1064" data-label="Image"> </div> <p>работоспособности представленной гиперссылки на шаблон.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки содержимого. – Шаблон должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале. – Если наименование шаблона и его содержимое не соответствует заявленному документу или услуге, то индикатор не засчитывается. Например, если шаблон документа «Заявление на открытие аспирантуры (оригинал, 1 шт.)» при открытии называется «Сведения о финансировании и гарантиях финансирования научных исследований по заявляемой специальности», то индикатор не засчитывается. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

11.	73	<p>Электронная форма квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Наличие возможности заполнить шаблон (бланк) квитанции в электронном виде. Эта возможность может быть реализована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и распечатать, – возможность заполнить форму на сайте и отправить ее напрямую в орган. <p>Примечание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Один и тот же бланк может быть засчитан и в данном, и в предыдущем индикаторе, если он соответствует требованиям обоих индикаторов. – Если есть Образец в редактируемом формате (Word, Excel) в индикаторе 05, то образец может выступать в качестве шаблона (бланка), если в нём можно удалить данные образца и ввести свои – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки. – Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются. – Если файл представлен в формате, требующем установку дополнительного программного обеспечения, данный индикатор засчитывается, т.к. форма доступна, несмотря на то, что ее получение сопряжено с дополнительными затратами времени и средств. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
-----	----	--	---	---



№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
			– Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки. Форма должна быть доступна всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале.	
12.	74	<p>Формат электронной формы</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Формат, в котором представлена электронная форма.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Например, .doc, .rtf , odf, .xls или .pdf (при условии возможности заполнения такой формы в электронном виде) для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p> <p>Внимание!</p> <p>– Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы её необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются.</p>	<p>1 – общедоступный формат,</p> <p>0 – электронный формат отсутствует или требуется платного программного обеспечения</p>

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
13.	339	Электронный счет или квитанция для оплаты с возможностью заполнения на ЕПГУ <i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i>	Наличие возможности заполнить электронный счет или шаблон (бланк) квитанции непосредственно на сайте и сохранить на личный компьютер в заполненном виде. Допускается требование установки бесплатного программного обеспечения. Допускается частичное автоматическое предзаполнение данных на основании учетной записи пользователя. Допускается сохранение заполненного счета или квитанции в нередактируемом формате, но формат должен быть читаемым и предусматривать возможность последующей распечатки счета или квитанции. Внимание! – Индикатор не засчитывается, если выполнить заполнение счета или квитанции непосредственно на сайте невозможно.	1 – общедоступный формат, 0 – электронная форма отсутствия или требует платного программного обеспечения
14.	274	Число документов типа 1 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
15.	275	Доля документов типа 1, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
16.	28	Число документов типа 2 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
17.	29	Доля документов типа 2, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля
18.	30	Число документов типа 3 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
19.	31	Доля документов типа 3, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля
20.	276	Число документов типа 4 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
21.	277	Доля документов типа 4, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля
22.	278	Число документов типа 5 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число

№ п/п	№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты отве
23.	279	Доля документов типа 5, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
---	-----------	------------------	-----------------

Наименование документа



Заполняется, если значение индикатора 25 равно 1

Вставить наименование документа. Оранжевые строки в шаблоне Анкеты не занимать и не редактировать!

Примечание:

– Если в перечне документов указывается «Комплект документов» или «Пакет документов», то каждый документ, в него входящий, вносится в отдельную строку Анкеты 2 и обследуется отдельно:

([http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/service/10001032306_348.html# docs](http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/service/10001032306_348.html#docs))

Пустые неиспользованные строки для наименований документов в анкете НЕ удалять!!!

– Если документ необязательный, то наименование всё равно заполняется. Необязательность документа проявляется в самом названии документа, например: «Предоставление экстренной психологической помощи», «Предоставление информации» и т.д.

– Если документ имеет неопределённое название документа, то наименование всё равно заполняется. Примеры неопределённых названий: «нет», «Отсутствует», «рабочий документ»,

Внимание! - Не следует путать комплект документов с вариантами предоставления одного и того же документа. Варианты предоставления документов перечислять в отдельных строках не нужно.

Рабочих документов не требуется

Тип: рабочий документ

Количество копий: 1

• Предоставляется без возврата

Описание: отсутствует

Комплект документов предусмотренных Правилами представления уведомлений о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и учета указанных уведомлений

Тип: оригинал

Количество копий: 1

• Предоставляется без возврата

Описание:

К уведомлению прилагаются:

а) копия выписки из Единого государственного реестра юридических лиц или из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

б) копия свидетельства о постановке юридического лица или индивидуального предпринимателя на учет в налоговых органах. Должностное лицо Территориального органа, ответственное за учет поступивших уведомлений, в день получения уведомления регистрирует его и проставляет на обоих экземплярах уведомления отметку с указанием даты его получения и регистрационного номера. Один экземпляр уведомления остается в уполномоченном органе, а второй вручается (направляется) в день регистрации заявителю.

№ док-та п/п	Наименование документа	Оригинал / копия	Возврат	Предоставление документа	Учет документа	Обязательность предоставления документа	Тип документа	Оформление
68		71	72	73	74	75	76	77
		####	####	####	####	####	0	1
1	Заявление							x
2	Пакет документов для юридических лиц							x
2.1.	свидетельства о регистрации юридического лица, предпринимателя без с							x
2.2.	свидетельства о постановке на учет в территориальных органах ФНС Ро							x
2.3.	учредительных документов организации (устав, положение, учредительн							x
2.4.	документов о праве собственности, оперативного управления, хозяйств							x
2.5.	лицензий на право заниматься определенными видами деятельности;							x
2.6.	документов, подтверждающих полномочия лица, подписывающего догово							x
2.7.	доверенности на право совершения юридических действий (в случае зак							x
3								x
4								x
12								x

Наименование документа

Если документов нет, то впишите в столбец «Наименование документа»

оранжевой строки анкеты значение «Нет».

Далее заполнение Анкеты 2 для подослуги прекращается.


Если документ указан, но его наименование «Нет» и т.п., то

укажите то наименование,


которое указано на странице, каким бы нелепым оно ни было

и продолжайте заполнение Анкеты 2.

		<div>Не предусмотрено</div> <div> <p>Тип: рабочий документ</p> <p>Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги <p>Описание: отсутствует</p> </div>	<div>Отсутствуют</div> <div> <p>Тип: рабочий документ</p> <p>Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется на все время оказания услуги с возможностью возврата по требованию Заявителя <p>Описание: отсутствует</p> </div>	
--	--	---	--	--

35	Тип документа 	<p>Определить и вписать в таблицу тип, к которому относится данный документ. Варианты типов:</p> <p>1. Заявление / декларация / договоры / учредительные документы. К этому типу относятся документы, подготавливаемые заявителем и визируются им же при необходимости: заявления, анкеты, декларации и справки, описания, учредительные документы, договоры и дополнительные соглашения к ним, другие документы, составляемые самим заявителем на бланке ведомства или в свободной форме и самолично им подписываемые. Сюда же относятся доверенности, оформляемые заявителем для своих законных представителей, ходатайства, гарантийные письма, анкеты, обращения, запросы, опись, почтовые карточки, технические условия и другая техническая документация, если она готовится заявителем.</p> <p>2. Справка / выписка / заключение / свидетельство. К этому типу относятся документы, источником которых является орган власти или организация (в том числе коммерческая). Такие документы выдаются НЕ заявителем, а ответственным органом/организацией: все удостоверяющие или подтверждающие документы, которые заявитель должен получить в других органах власти или организациях (паспорт, свидетельства (о регистрации юридического лица и т.д.), лицензия, заключение СЭС, разрешения, уведомления и их отрывные части, карты, полис, приглашения, сертификаты, дипломы, выписки, патенты, все документы, удостоверяющие личность, информационные документы и т.д.).</p> <p>Внимание! Если документ сформулирован в общем виде (например, документ, подтверждающий право собственности), то подразумевается, что документ выдается органом власти или организацией.</p> <p>3. Документ об оплате государственной пошлины.</p> <p>4. Материальные объекты (например, фотографии, образцы, экземпляры изданий, транспортное средство, программное обеспечение, аудио- или видеозапись, электронный носитель, за исключением комплектов документов на электронном носителе, которые рассматриваются как отдельные документы и т.п.) – к данному типу относятся не документы, а именно материальные объекты (например, «Изображения пропавших, утраченных, похищенных культурных ценностей» является материальным объектом, так как представляет собой фотографии). К материальным документам НЕ относятся: – Потребительская (или тарная) этикетка или ее проект – Графические материалы и приложения с отображением размещения объектов водопользования, пояснительная записка к ним. Например, материалы в графической форме с отображением водного объекта, указанного в заявлении о предоставлении водного объекта в пользование, и размещения средств и объектов водопользования, а также пояснительная записка к ним. – Материалы, содержащиеся в проектной документации</p> <p>5. Другое. Документы-исключения, которые не относятся ни к одному из вышеперечисленных типов. Например, - нормативно правовые акты («Правовой акт органа государственной власти либо органа местного самоуправления»)</p>	<p>1 – заявление, декларация, 2 – справка, выписка, заключение, 3 – оплата пошлины, 4 – материальный объект, 5 – другое.</p>
----	--	--	---

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>- документы, которые предоставляет не заявитель, а направляются в адрес заявителя в рамках исполнения контрольно-надзорных функций («Запрос о представлении документов и информации»)Если вы сомневаетесь в типе документа, раскройте его подробное описание, кликнув по нему, и ознакомьтесь с описанием документа. Зачастую из описания видно, что данный документ не является материальным объектом, а представляет собой документ организации, который необходимо подготовить.</p> <p>Во всех случаях, когда эксперт затрудняется с определением типа документа, необходимо проконсультироваться с супервизором.</p>	

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
75	<p>Образец заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Наличие образца заполнения документа. Образец может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – образец заполнения бланка с пояснениями по заполнению полей, – текстовые рекомендации по заполнению бланка или составлению заявления без графического образца. <p>Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на образец. Образец должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале.</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Документы типа «Электронный носитель» не могут иметь образца, но должны иметь текстовые рекомендации по их подготовке и сдаче 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

Заявление о выдаче паспорта нового поколения

Тип: оригинал

Количество копий: 1

Предоставляется без возврата

Рекомендации по составлению заявления

Описание:

Заявление о выдаче паспорта представляется в двух экземплярах на бланке установленной формы.

В заявлении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (в том числе ранее имевшиеся, дату и место их изменения), пол, дату и место рождения, место жительства, место работы (службы, учебы) в течение последних десяти лет с указанием полного наименования и юридического адреса организации, а также об отсутствии обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации, которые могли бы временно ограничить его право на выезд из Российской Федерации.

При наличии в трудовой (служебной, учебной) деятельности гражданина перерывов - указывается его место жительства в этот период.

Заявление заполняется при помощи средств электронно-вычислительной техники или от руки разборчиво (печатными буквами) чернилами черного или синего цвета.

Не допускается исправление ошибок путем зачеркивания и с помощью корректирующих средств.

За достоверность представленных данных заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При невозможности внесения сведений в заявление всех ее графы заполняются в приложении к заявлению о выдаче паспорта.

ШАБЛОН ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВЫДАЧЕ ПАСПОРТА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

1. Фамилия, имя, отчество

ИВАНОВА ТАТЬЯНА ИВАНОВНА

2. Число, месяц, год рождения

15 АВГУСТА 1970 г.

3. Пол


ЖЕНСКИЙ

4. Место рождения

г. МОСКВА

5. Место жительства (регистрация)

1123456, г. МОСКВА, УЛ. МИРА Д. 5, К.1, кв. 15

76	<p>Шаблон (форма, бланк) заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов 1 типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие шаблона (пустого или заполненного бланка) документа. Шаблон может быть реализован различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, – интерактивная форма для заполнения на сайте и непосредственной отправки документа в ведомство (не путать с кнопкой «Получить услугу» на странице услуги!). – Образец может выступать в качестве шаблона, если позволяет удалять данные, введенные для образца. Если образец не редактируется, то в качестве шаблона выступать не может. <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на шаблон. – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки содержимого. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
----	---	--	---

Заявление о выдаче паспорта нового поколения

Тип: оригинал
Количество копий: 1

- Предоставляется без возврата

Описание:
Заявление о выдаче паспорта представляется в двух экземплярах на бланке установленной формы.

В заявлении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (в том числе ранее имевшиеся, дату и место их изменения), пол, дату и место рождения, место жительства, место работы (службы, учебы) в течение последних десяти лет с указанием полного наименования и юридического адреса организации, а также об отсутствии обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации, которые могли бы временно ограничить его право на выезд из Российской Федерации.

При наличии в его месте жительства

Заявление заполняется разборчиво (печатными буквами)

Не допускается

За достоверность сведений, указанных в заявлении, заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При невозможности заполнения в заявлении

приложение к заявлению

Заявление о выдаче паспорта нового поколения

1. Фамилия, имя, отчество

(если ранее имели другие фамилию, имя, отчество, укажите их, когда меняли их и где)

2. Число, месяц, год рождения

3. Пол

4. Место рождения (страна/республика, край, область, населенный пункт)

5. Место жительства (регистрации) (улица, дом, корпус, квартира, телефон)


6. Гражданство

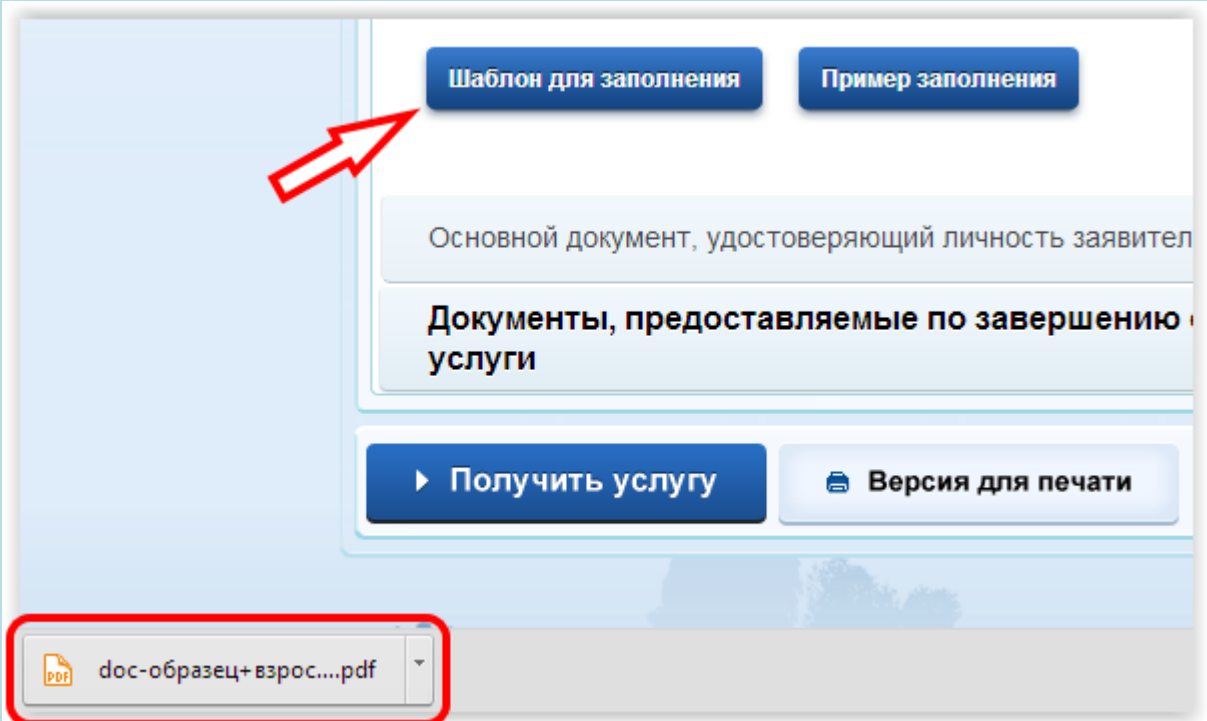
Если одновременно имеется гражданство


Шаблон для заполнения


Пример заполнения

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>– Шаблон должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале.</p> <p>– Если наименование шаблона и его содержимое не соответствует заявленному документу или услуге, то индикатор не засчитывается. Например, если шаблон документа «Заявление на открытие аспирантуры (оригинал, 1 шт.)» при открытии называется «Сведения о финансировании и гарантиях финансирования научных исследований по заявляемой специальности», то индикатор не засчитывается.</p>	


77	<p>Электронная форма (шаблона) заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов 1 типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается .</i></p>	<p>Наличие возможности заполнить шаблон (бланк) в электронном виде. Эта возможность может быть реализована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и распечатать, – возможность заполнить форму на сайте и отправить ее напрямую в орган. <p>Примечание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Один и тот же бланк может быть засчитан и в данном, и в предыдущем индикаторе, если он соответствует требованиям обоих индикаторов. – Если есть Образец в редактируемом формате (Word, Excel) в индикаторе 05, то образец может выступать в качестве шаблона (бланка), если в нём можно удалить данные образца и ввести свои – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки. – Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются. – Если файл представлен в формате, требующем установку дополнительного программного обеспечения, данный индикатор засчитывается, т.к. форма доступна, несмотря на то, что ее получение сопряжено с дополнительными затратами времени и средств. – Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки. Форма должна быть доступна всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
----	--	--	---

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
			


№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
78	<p>Формат электронной формы заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декламации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Формат, в котором представлена электронная форма.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Например, .doc, .rtf, .odf, .xls или .pdf (при условии возможности заполнения такой формы в электронном виде) для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p> <p>Внимание!</p> <p>– Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы её необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются.</p>	<p>1 – общедоступный формат,</p> <p>0 – электронная форма отсутствует или требует платного программного обеспечения</p>

37	<p>Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ (организации)</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие наименования органа власти или организации, которые выдают этот документ.</p> <p><u>Внимание!</u> Если требуется копия документа (в т.ч. заверенная юристом), выдаваемого органом власти или организацией, то такой документ НЕ является документом типа 1 (который заявитель готовит сам), так как для подготовки копии необходимо сначала получить документ.</p> <p>Внимание! Если документ сформулирован в общем виде (например, документ, подтверждающий право собственности), то подразумевается, что документ выдается органом власти или организацией.</p> <p><u>Примеры:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – «требуется заключение СЭС о состоянии помещений...» или «справка, выданная налоговым органом...» или «медицинская справка, выдаваемая медицинской организацией...»: засчитываем, т.к. название организации содержится в наименовании документа, – требуется оригинал документа о внесении изменений в реестр юридических лиц, если не указано какой орган его выдает, значит, НЕ засчитываем. 	<p>1 – наименование органа указано, 0 – наименование органа отсутствует</p>
----	---	--	--

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>– справка, подтверждающая пользование заявителем жилым помещением, выданная органом государственной власти или органом местного самоуправления, уполномоченным осуществлять функции собственника государственного или муниципального имущества от имени Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или от имени муниципального образования в рамках их компетенции, установленной актами, определяющими статус этих органов, а также уполномоченными ими лицами – НЕ засчитываем.</p> <div> <p>Получение разрешения не перевод жилых помещений в нежилые помещения, нежилых помещений в жилые помещения.</p> <div> <div>Описание услуги</div> <div>Документы</div> <div>Контакты</div> <div>Дополнительная информация</div> </div> <div> <p>Документы, необходимые для получения услуги</p> <p>План переводимого помещения с его техническим описанием (в случае, если помещение является жилым, технический паспорт такого помещения)</p> <p>Тип: оригинал Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставляется на все время оказания услуги с возможностью возврата по требованию Заявителя <p>Описание: Заявитель может получить указанный документ в управляющей организации многоквартирного дома или в Северодвинском отделении Архангельского филиала ФГУП "Ростехинвентаризация - Федеральное БТИ"</p> </div> </div>	

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
38	<p>Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	Наличие наименования государственной (муниципальной) подуслуги, по результатам которой можно получить данный документ.	<p>1 – наименование сопутствующей подуслуги указано,</p> <p>0 – наименование сопутствующей подуслуги отсутствует</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
72	<p>Образец заполнения квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие образца заполнения платежного поручения для уплаты государственной пошлины. Образец может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предзаполненный бланк с банковскими реквизитами и пояснениями по заполнению полей, – текстовые рекомендации по заполнению бланка (банковские реквизиты). <p>Текстовые рекомендации могут также содержаться в разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги».</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Для проверки образец должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки его содержимого 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
298	<p>Шаблон (бланк, скан) квитанции</p>  <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Наличие шаблона (пустого или заполненного бланка) квитанции. Шаблон может быть реализован различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, – интерактивная форма для заполнения на сайте и непосредственной отправки документа в ведомство. <p>Образец 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>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Важно убедиться в 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

Квитанция об уплате государственной пошлины за государственную регистрацию закл...

Тип: оригинал
Количество копий: 1
• Предоставляется

Описание: отсутствует

Шаблон для заполнения Пример заполнения

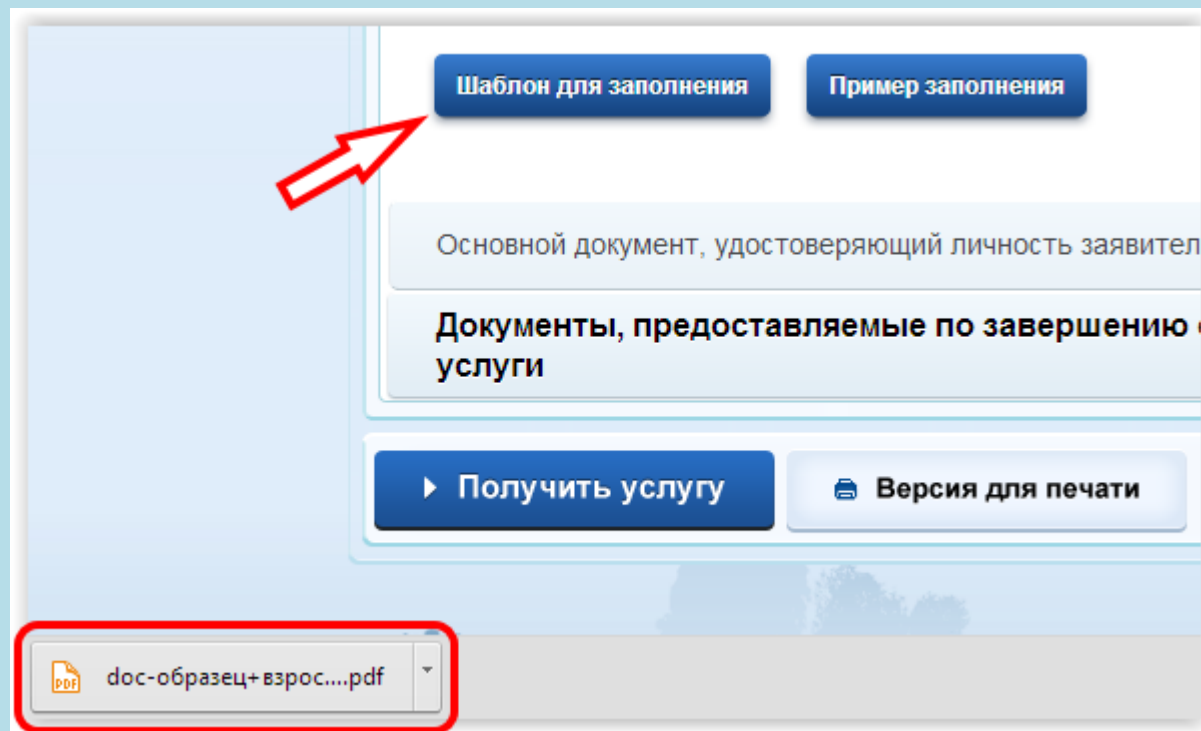
работоспособности представленной гиперссылки на шаблон.

– Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки содержимого.

– Шаблон должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале.

– Если наименование шаблона и его содержимое не соответствует заявленному документу или услуге, то индикатор не засчитывается. Например, если шаблон документа «Заявление на открытие аспирантуры (оригинал, 1 шт.)» при открытии называется «Сведения о финансировании и гарантиях финансирования научных исследований по заявляемой специальности», то индикатор не засчитывается.

73	<p>Электронная форма квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Наличие возможности заполнить шаблон (бланк) квитанции в электронном виде. Эта возможность может быть реализована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и распечатать, – возможность заполнить форму на сайте и отправить ее напрямую в орган. <p>Примечание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Один и тот же бланк может быть засчитан и в данном, и в предыдущем индикаторе, если он соответствует требованиям обоих индикаторов. – Если есть Образец в редактируемом формате (Word, Excel) в индикаторе 05, то образец может выступать в качестве шаблона (бланка), если в нём можно удалить данные образца и ввести свои – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки. – Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются. – Если файл представлен в формате, требующем установку дополнительного программного обеспечения, данный индикатор засчитывается, т.к. форма доступна, несмотря на то, что ее получение сопряжено с дополнительными затратами времени и средств. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
----	--	---	---



№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		– Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки. Форма должна быть доступна всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале.	
74	<p>Формат электронной формы</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	<p>Формат, в котором представлена электронная форма.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Например, .doc, .rtf, .odf, .xls или .pdf (при условии возможности заполнения такой формы в электронном виде) для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p> <p>Внимание!</p> <p>– Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы её необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются.</p>	<p>1 – общедоступный формат,</p> <p>0 – электронная форма отсутствует или требует платного программного обеспечения</p>
274	Число документов типа 1 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
275	Доля документов типа 1, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
28	Число документов типа 2 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
29	Доля документов типа 2, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля
30	Число документов типа 3 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
31	Доля документов типа 3, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля
276	Число документов типа 4 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число
277	Доля документов типа 4, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля
278	Число документов типа 5 по услуге	Индикатор заполняется автоматически.	Число

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
279	Доля документов типа 5, соответствующих требованиям	Индикатор заполняется автоматически.	Доля

Анкета 3 — Показатель «Возможность подачи заявления и документов, оплаты пошлины, записи на прием и получения услуги в электронной форме»

Вводные данные

- Анкета НЕ заполняется для функций
- Для начало мониторинга необходима авторизация. Авторизация осуществляется пользователями, прошедшими процедуру регистрации на Едином портале.
- Ваше местоположение перед началом работы должно совпадать с местоположением предоставления услуги. Если услуга региональная или муниципальная, то кнопка «Получить услугу» будет отсутствовать на странице услуги, если местоположение не будет совпадать с «родным регионом» услуги. Возможность подачи заявления в электронном виде заранее известна..
- Рекомендуемые браузеры: IE, Mozilla Firefox, Google Chrome. В случае возникновения ошибок или лагов в работе портала, необходимо перепроверить функцию в другом браузере, так как возможны ситуации, когда в IE не работает, а в Firefox работает. Выявленные различия в работе различных браузеров должны фиксироваться в соответствующих ячейках для комментариев экспертов.

Порядок заполнения

- Если в ячейке уже стоит 0, значит ячейка не подлежит заполнению и такое значение было подставлено формулой автоматически.
- Ячейка подлежит заполнению, если в ней указано «Введите ...» или ячейка пустая.

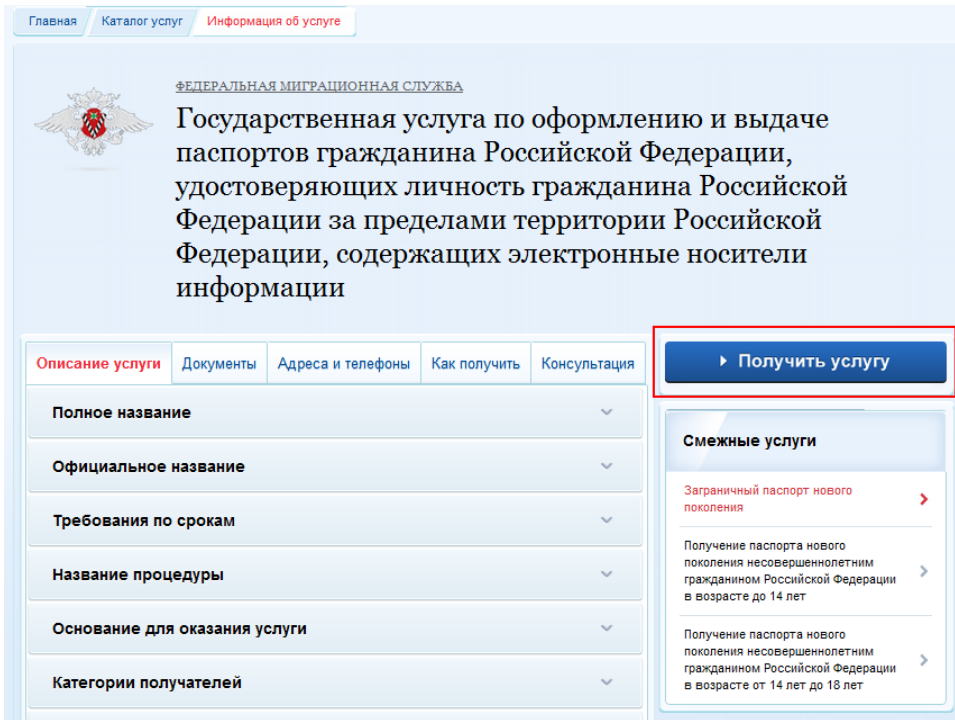
Сохранение скриншотов

Если в процессе получения услуги эксперт встречается с нестандартной ситуацией, показательной ошибкой на странице интерфейса, ошибках в получаемых уведомлениях, то необходимо сделать скриншот страницы.

Порядок сохранения скриншотов:

- Для подуслуги создается папка с наименованием, идентичным реестровому номеру подуслуги из перечня услуг. Если реестровый номер подуслуги не указан, то в качестве наименования используется реестровый номер услуги, а не подуслуги, а внутри нее создается папка, которая называется согласно порядковому номеру подуслуги в анкете.
- Скриншоты рекомендуется создавать с помощью бесплатной программы Clip2Net или любой другой аналогичной программой.

- Скриншоты по под услуге сохраняются в созданной папке по под услуге.
- Наименование сохраняемого скриншота должно совпадать с номером индикатора, к которому скриншот относится.
- Формат сохранения скриншотов: jpg или png

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
79	Сервис подачи заявления на портале (интерфейс на странице)	<p>На странице со сведениями об услуге имеется кнопка «Получить услугу» (или кнопка «В электронном виде») в правой части экрана для удаленной подачи документов, необходимых для предоставления под услуги в электронном виде</p> <p>Проверка работоспособности интерфейса осуществляется в следующем пункте.</p>  <p>Внимание! <u>Помимо заполнения анкеты для каждой услуги обязательно делается скриншот.</u> Правила оформления: 1. Наименование скриншота в формате 79_№услуги (например, 79_0001). Все номера услуг должны быть четырехзначные, чтобы скриншоты сортировались по порядку! 2. Перед тем, как сделать скриншот нужно перейти на вкладку «Дополнительная информация» и ОТКРЫТЬ раздел «Сведения о государственной услуге»</p>	<p>1 – кнопка имеется, 0 – раздел или кнопка отсутствуют</p> <p><i>Если значение 0, и в предыдущем пункте 0, то переход к индикатору 150</i></p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>3. Скриншот должен содержать:</p> <p>3.1 адрес страницы</p> <p>3.2 название ведомства</p> <p>3.3 название услуги</p> <p>3.4 название подуслуги</p> <p>3.5 полностью содержание вкладки «Сведения о государственной услуге».</p> <p>4. Размер и качество скриншота должен быть таким, чтобы вся информация на странице была читаемой. Все сведения, указанные в п.3, должны быть приведены полностью, не обрезаны!</p> <p>Скриншоты помещаются в отдельные папки «79_ФОИВ» и «79_РОИВ»</p>	

Пример правильно сделанного скриншота:

Название: 79_0210

The screenshot shows the website https://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001970310_5.html#!_consulting. The header includes the Russian Government Services logo, contact numbers (8 (800) 100-70-10 in Russia, +7 (499) 550-18-39 abroad), and links to the personal cabinet (ВХОД, РЕГИСТРАЦИЯ). The main navigation bar contains 'Государственные услуги', 'Органы власти', and a search bar. The breadcrumb trail shows: Главная > Каталог услуг > Федеральная миграционная служба > Получение паспорта нового поколения гражданином... The main content area features the Federal Migration Service logo and a description of passport services. The title of the service is 'Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста'. Below the title are tabs for 'Описание услуги', 'Документы', 'Контакты', and 'Дополнительная информация'. The 'Дополнительная информация' tab is active, showing details about the service, including the registration number (10001959166) and dates of updates. On the right side, there is a blue button 'Получить услугу' and a section 'Варианты услуги:' with a checked option 'Только электронные услуги'. Below this, there are two service cards: 'Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста' and 'Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, достигшим 14 лет'.

https://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001970310_5.html#!_consulting

Ваше местоположение: Российская Федерация

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ГОСУСЛУГИ
Госуслуги прозрачны как никогда!

Телефоны поддержки:
в России: 8 (800) 100-70-10
за границей: + 7 (499) 550-18-39

Личный кабинет:
ВХОД РЕГИСТРАЦИЯ

Государственные услуги Органы власти Поиск услуг

Главная Каталог услуг Федеральная миграционная служба Получение паспорта нового поколения гражданином...

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА
Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации, и их учет

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Описание услуги Документы Контакты **Дополнительная информация**

Сведения о государственной услуге

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации

Реестровый номер услуги: 10001959166

Дата размещения сведений в Федеральном реестре государственных услуг:

Дата последнего обновления сведений в Федеральном реестре государственных услуг:
29.08.2014 02:12:41

Дата последнего обновления сведений на Едином портале государственных услуг (функций):
29.08.2014 02:17:34

Получить услугу

Варианты услуги:
☒ Только электронные услуги

Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста

Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, достигшим 14 лет

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа

80

Базовая работоспособность интерфейса на странице под услуги

Заполняется, если в пункте 79 оценка 1.

На странице под услуги при нажатии на кнопку «Получить услугу» и прохождения авторизации появляется форма для заполнения заявления on-line либо предварительное сообщение с описанием процедуры предоставления услуги в электронном виде и возможностью перейти непосредственно к заполнению формы.

В некоторых случаях для получения доступа к он-лайн форме необходимо поставить галочку «Согласен» и указать ваше месторасположение.

The screenshot shows a web form titled "Получение свидетельства о заключении брака" (Obtaining a marriage certificate). At the top, there is a progress bar with eight steps: 1. Выбор органа ЗАГС (selected), 2. Сведения о женихе и невесте, 3. Место рождения, 4. Место жительства удостоверяющей личность, 5. Документ, подтверждающий личность, 6. Документ, подтверждающий прекращение предыдущего брака, 7. Смена фамилии, 8. Дополнительная информация. Below the progress bar, the title "Получение свидетельства о заключении брака" is displayed, followed by the text "Черновик заявления сохранен 29.07.2014 01:18". The form includes a dropdown menu for the "Наименование органа ЗАГС для обращения" (Name of the civil registry office for application), currently showing "Отдел службы записи актов гражданского состояния Астраханской области по Приволжскому району". Below this is the address: "Адрес: Российская Федерация, Астраханская область Приволжский район, с. Началово, ул. Ленина, д. 47". A section titled "ЖЕЛАЕМЫЕ ДАТА И ВРЕМЯ РЕГИСТРАЦИИ" (Desired date and time of registration) contains two rows. The first row has a checkbox for "Торжественная регистрация" (Ceremonial registration) which is checked, and a dropdown for "Дата" (Date) with the text "[Выбрать]" and a red error message "Это поле необходимо заполнить." (This field must be filled). The second row has a dropdown for "Время и зал" (Time and hall) with the text "[Выбрать]" and the same red error message. At the bottom, there are three buttons: "< Назад" (Back), "Описание услуги" (Service description), and "> Далее" (Next).

ВНИМАНИЕ! Проверка работоспособности интерфейса и подача заявления осуществляется строго под указанным в анкете типом заявителя.

1 – интерфейс на странице под услуги на Едином портале имеется,
0 – интерфейс на странице под услуги отсутствует

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>Пункт НЕ засчитывается,</p> <ul style="list-style-type: none"> – если вместо интерфейса выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает; – происходит перенаправление на интерфейс подачи заявления по другой под услуге. 	
81	<p>Проблемы + скриншот по базовой работоспособности интерфейса на странице</p> <p><i>Заполняется, если в пункте 80 оценка 0.</i></p>	<p>Опишите проблемы, возникшие при работе с интерфейсом, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой при необходимости: выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает и т.п.</p> <p>–</p>	<p>Текстовая информация + сохранить скриншот (наименование скриншота 81_№услуги)</p>
82	<p>Перенаправление на сайт ведомства/региона со страницы под услуги</p> <p><i>Заполняется, если в пункте 80 оценка 0.</i></p>	<p>При нажатии на кнопку «Получить услугу» со страницы под услуги происходит перенаправление на официальный сайт ведомства/региона. Также засчитывается как перенаправление, если ссылка на интерфейс получения услуги расположена в названии услуги или реализована в любом другом нестандартном месте. Перенаправлением считается ситуация, когда адрес страницы меняется с «www.gosuslugi.ru/...» на иной адрес.. Адреса типа: 75.gosuslugi.ru, 39.gosuslugi.ru НЕ засчитываются, так как являются поддоменами основного адреса www.gosuslugi.ru.</p>	<p>1 – происходит перенаправление на сайт ведомства;</p> <p>0 – перенаправление на сайт ведомства не происходит</p>
83	<p>Доступность интерфейса на странице ведомства/региона</p> <p><i>Заполняется при оценке 1 в предыдущем пункте</i></p>	<p>На сайте ведомства/региона после перенаправления со страницы Единого портала имеется возможность подачи заявления в электронном виде с этой страницы (наличие кнопки «Получить услугу» на странице услуги).</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если перенаправление происходит на главную страницу сайта ведомства/региона, откуда нужно самостоятельно найти страницу для подачи электронного заявления по исследуемой услуге, то пункт НЕ засчитывается. – Если интерфейс подачи электронного заявления доступен с главной страницы, то пункт засчитывается. – Если сразу после перенаправления открывается интерфейс подачи заявления в электронном виде, то пункт засчитывается. 	<p>1 – интерфейс на сайте ведомства доступен;</p> <p>0 – интерфейс на сайте ведомства не доступен;</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
84	Базовая работоспособность интерфейса на сайте ведомства. <i>Заполняется при оценке 1 в пункте 83</i>	На странице ведомства при нажатии на кнопку «Получить услугу» и прохождения авторизации появляется форма для заполнения заявления on-line либо предварительное сообщение с описанием подуслуги предоставления услуги в электронном виде и возможностью перейти непосредственно к заполнению формы. Пункт НЕ засчитывается, – если вместо интерфейса выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает; – если предлагается установка дополнительного бесплатного ПО или других технических условий, выполнение которых затруднено или выполнено, но не позволяет попасть в интерфейс подачи заявления в электронном виде.	1 – интерфейс имеется, 0 – интерфейс отсутствует <i>При выборе оценки 1 осуществляется переход к пункту 114</i>
85	Проблемы по базовой работоспособности интерфейса на сайте ведомства / субъекта <i>Заполняется при оценке 0 в предыдущем пункте</i>	Опишите проблемы, возникшие при работе с интерфейсом, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой при необходимости.	Текстовая информация + сохранить скриншот (наименование скриншота 85_№услуги)
200	Вводное сообщение	Содержание вводного сообщения сразу после нажатия кнопки «Получить услугу». <u>Последовательность действий:</u> – Тестируется интерфейс, доступный со страницы подуслуги при нажатии на кнопку «Получить услугу» <i>(Если индикатор 79 равен 1)</i> – Если со страницы происходит перенаправление на сайт ведомства или новую версию Единого портала, то тестируется интерфейс по результатам перенаправления <i>(Если индикатор 79 или 80 равен 0, а индикатор 82 и 84 равен 1)</i> Вводное сообщение может содержать приглашение к получению услуги, описание процедуры получения услуги или информацию о временной неработоспособности интерфейса. Полностью копируется весь текст сообщения.	Текстовая информация

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
326	Запрос согласия на обработку личных данных	<p>Наличие запроса на обработку личных данных заявителя. Запрос должен быть оснащен графой для проставления флажка, означающего согласие заявителя. Согласие может запрашиваться на любой стадии заполнения формы заявления.</p> <p>Внимание! Данное требование распространяется только на физических лиц, поэтому если запрос согласия отсутствует в услугах, предоставляемых только юридическим лицам или предпринимателям, индикатору присваивается значение «Х»</p>	<p>1 – согласие запрашивается; 0 – согласие не запрашивается;</p> <p>«Х» - услуга предоставляется юридическим лицам или предпринимателям</p>
56	Запись на прием для подачи документов	<p>Предусмотрена возможность записи на прием для подачи документов.</p> <p>Возможность может быть реализована как в рамках формы подачи заявления, так и альтернативными способами, например, посредством отдельного интерфейса.</p> <p>Важно! Запись на прием к врачу следует рассматривать как запись на прием для подачи документов.</p>	<p>1 – возможность имеется; 0 – возможность отсутствует</p>

Согласие
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я ознакомлен(а) с тем, что в соответствии со пунктами 2 и 4 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции Федеральных законов от 6 апреля 2011 г. № 65-ФЗ и от 1 июля 2011 г. № 169-ФЗ) запрос заявителя в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг о предоставлении государственной или муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в таких органе или организации в целях и объеме, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.

Для обработки органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг персональных данных в целях предоставления персональных данных заявителя, имеющихся в распоряжении таких органов или организаций, в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг, на основании межведомственных запросов таких органов или организаций для предоставления государственной или муниципальной услуги по запросу заявителя, а также для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг не требуется получение согласия заявителя как субъекта персональных данных в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

☒ * Согласен

☐ * Об ответственности за предоставление заведомо ложных сведений, либо подложных документов, в соответствии с законодательством Российской Федерации предупрежден

Государственная регистрация заключения брака
Черновик заявления сохранен 09.10.2014 14:43

РЕГИСТРАЦИЯ БРАКА

* Искать: ☒ По ЗАГС ☐ По дате

* Орган ЗАГС:

* Зал:

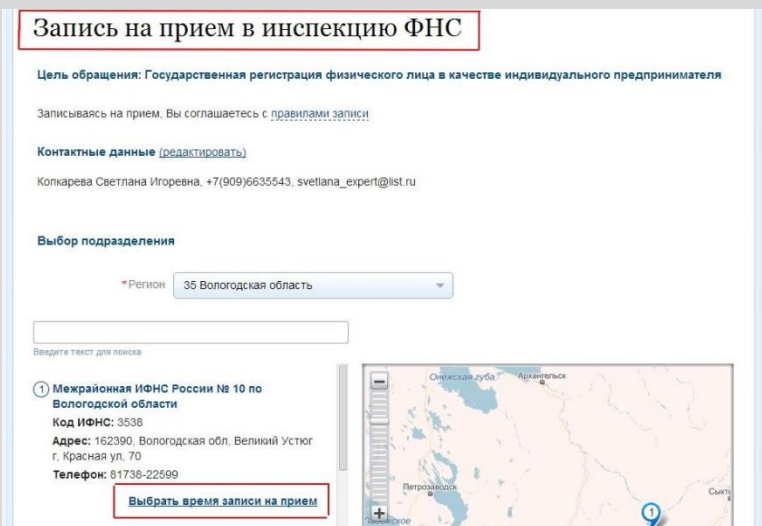
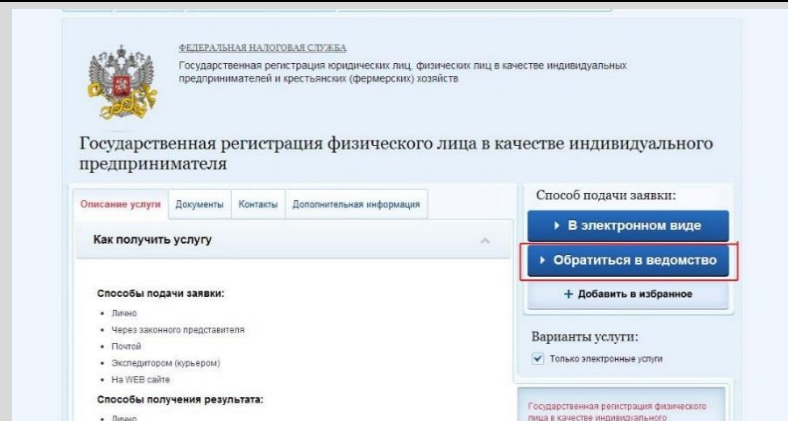
* Дата: * Время:

ЛИЧНАЯ ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ

* Дата: * Время:

Внимание! Заявление подается не позднее, чем за 1 месяца до желаемой даты регистрации

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
324	Отдельный интерфейс записи на прием для подачи документов	На странице со сведениями об услуге имеется кнопка «Обратиться в ведомство» в правой части экрана.	1 – кнопка имеется, 0 – кнопка отсутствуют <i>Если значение 0, то переход к индикатору 57</i>
325	Базовая работоспособность интерфейса записи на прием документов <i>Заполняется, если в пункте 324 оценка 1.</i>	На странице подуслуги при нажатии на кнопку «Обратиться в ведомство» и прохождения авторизации появляется форма для выбора места и времени записи на прием on-line. Пункт НЕ засчитывается, – если вместо интерфейса выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает; – происходит перенаправление на интерфейс записи на прием по другой подуслуге.	1 – интерфейс на странице подуслуги на Едином портале имеется, 0 – интерфейс на странице подуслуги отсутствует



№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
57	Выбор даты и времени приема <i>Заполняется, если в пункте 56 стоит 1</i>	<p>Предлагается выбрать или назначить дату и время явки в ведомство для осуществления дальнейших шагов по оказанию услуги. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или предварительного рассмотрения документов. Пункт засчитывается, если заявителю предложено назначить не только место, но дату и время явки на свое усмотрение. Если нет возможности выбора хотя бы одного из параметров, то пункт не засчитывается.</p> <p>Последовательность действий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выберите дату, если возможность выбора даты присутствует. Если возможности выбора даты нет, то индикатор НЕ засчитывается. 2) Выберите возможное время в указанную на предыдущем шаге дату. Если возможности выбора времени нет, то индикатор получает оценку 0,5. 3) Если возможность выбора времени очень ограниченная (например, назначается явка строго к определенному часу, или дается небольшой, менее четырех часов, промежуток времени для явки), то выберите иную дату и убедитесь, что варианты выбора времени также ограничены и по другим дням: <ul style="list-style-type: none"> – Если по другим дням время также ограничено, значит, ведомство не дает полноценной возможности назначать дату и принимает в удобные для себя часы, следовательно, пункт НЕ засчитывается. – Если по другим дням время не ограничено или ограничено по-разному для каждого дня, значит, ведомство принимает в зависимости от текущей загрузки или расписания работы по дням недели, следовательно, у заявителя есть выбор и индикатор засчитывается. 	<p>1 – запись на прием предложена и возможна;</p> <p>0,5 – запись на приеме возможно только на дату, возможности указать время нет.</p> <p>0 – запись на прием не предлагалась или ограничена</p>

Государственная регистрация заключения брака
Черновик заявления сохранен 09.10.2014 14:43

РЕГИСТРАЦИЯ БРАКА

* Искать: ☒ По ЗАГСу ☐ По дате

* Орган ЗАГС:

* Зал:

* Дата: * Время:

ЛИЧНАЯ ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ

* Дата: * Время:

Внимание! Заявление подается не позднее, чем за 1 месяца до желаемой даты регистрации

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
58	Выбор места приема <i>Заполняется, если в пункте 56 стоит 1</i>	<p>Предлагается выбрать удобное для пользователя место явки в близлежащее для заявителя отделение ведомства для осуществления дальнейших шагов по оказанию услуги. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или после предварительного рассмотрения документов.</p> <p>Пункт засчитывается, если заявителю предлагаются возможность выбора отделения в зависимости от указанной даты и времени. Если для любой даты и времени предлагается одно и то же отделение, значит, выбора места заявителя нет, следовательно, пункт не засчитывается.</p>	1 – выбор места явки предложен; 0 – выбор места явки не предлагался или строго ограничен
286	Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	<p>В личном кабинете получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства, содержащее подтверждение записи на прием для подачи документов.</p> <p>Пример: Статус Вашего заявления №23085817 обновился : " Вы приглашаетесь на прием в Отдел УФМС России по Московской области в г.о. Химки для дальнейшего оформления документов и фотографирования в биометрической кабине по адресу: г. Химки ул. Победы, д.2/15 КАБ.7. СРЕДА, ПЯТНИЦА с 09.00 до 12.00 ТЕЛ. для справок 8-915-331-24-18. Обращаем Ваше внимание, что при не предоставлении документов в ОУФМС России по М.О. в г/о. Химки в течение 15 суток с момента приема заявления по интернету Ваше дело будет приостановлено в связи с неявкой. ПРИ СЕБЕ ИМЕТЬ:1. Основной документ, удостоверяющий личность заявителя и его ксерокопия 2. Квитанция об уплате государственной пошлины за выдачу паспорта 2500 руб. 3. Сведения о трудовой деятельности, указанные в заявлении, приложении к заявлению, заверенные руководителем организации или ее кадровых подразделений (органов) по основному месту работы (службы, учебы) заявителя"</p>	1 – уведомление о записи получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 287</i>

Государственная регистрация заключения брака

Черновик заявления сохранен 09.10.2014 14:43

РЕГИСТРАЦИЯ БРАКА

* Искать: ☒ По ЗАГСу ☐ По дате

* Орган ЗАГС:

* Зал:

* Дата: * Время:

ЛИЧНАЯ ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ

* Дата: * Время:

Внимание! Заявление подается не позднее, чем за 1 месяца до желаемой даты регистрации

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
59	Перечень документов в уведомлении о записи на прием в личном кабинете	Укажите перечень документов, приведенный в уведомлении о записи на прием для подачи документов в личном кабинете, которые необходимо предоставить в бумажном виде по итогам рассмотрения заявления, поданного в электронном виде.	Укажите перечень документов, пронумерованный по порядку
60	Число документов в уведомлении о записи на прием в личном кабинете	Укажите число документов, перечисленных в предыдущем пункте.	Укажите число документов.
287	Уведомление о записи на прием для подачи документов (е-майл)	По электронной почте получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства, содержащее подтверждение записи на прием для подачи документов.	1 – уведомление о записи получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 86</i>
288	Перечень документов в уведомлении о записи на прием (е-майл)	Укажите перечень документов, приведенный в уведомлении о записи на прием для подачи документов (е-майл), которые необходимо предоставить в бумажном виде по итогам рассмотрения заявления, поданного в электронном виде.	Укажите перечень документов, пронумерованный по порядку
289	Число документов в уведомлении о записи на прием (е-майл)	Укажите число документов, перечисленных в предыдущем пункте.	Укажите число документов.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
86	Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	<p>Имеется функция автоматического сохранения ранее введенной информации при обновлении страницы или возврате на предыдущий шаг или страницу интерфейса.</p> <p>Для тестирования этого условия не обязательно вводить сразу корректную информацию на тот случай, если автосохранения данных нет.</p> <p>Пункт не засчитывается, если ранее введенные данные исчезают и возникает необходимость их повторного введения.</p>	<p>1 – автосохранение есть,</p> <p>0 – автосохранение отсутствует</p>
93	Редактировать отправленное ранее заявление	Ранее было отправлено заявление на получение какой-либо услуги. Должна быть возможность редактировать это заявление и использовать как новое для получения такой же или подобной услуги.	<p>1 – есть возможность отредактировать;</p> <p>0 – нет возможности</p>
94	Редактировать черновик заявления	<p>Должна быть возможность сохранять незавершенные заявления как черновики и редактировать их в дальнейшем.</p> <div data-bbox="468 596 1883 748"> <p>Государственная регистрация заключения брака</p> <p>Черновик заявления сохранен 09.10.2014 14:43</p> </div>	<p>1 – есть возможность отредактировать;</p> <p>0 – нет возможности</p>
87	Сохранение для личного использования	<p>Имеется возможность сохранения заявления на компьютере в общедоступном для просмотра формате для личного пользования.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с формой без установки лицензионного программного обеспечения. Например, .doc, .rtf, .odf или .pdf для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p>	<p>1 – заявление сохраняется;</p> <p>0 – заявление не сохраняется или сохраняется в формате, требующем специальное или платное ПО</p>

Обеспечена возможность приема реквизитов платежных документов, подтверждающих совершение заявителем обязательных платежей посредством электронных и мобильных платежных систем в финансовых учреждениях или с помощью купюроприемников. Такая возможность может быть реализована через возможность прикрепления к заявлению отсканированной версии платежного документа или ввода платежных реквизитов:

Заявление на получение лицензии на фармацевтическую деятельность

Услуга: [Получение лицензии на фармацевтическую деятельность индивидуальным предпринимателем](#)

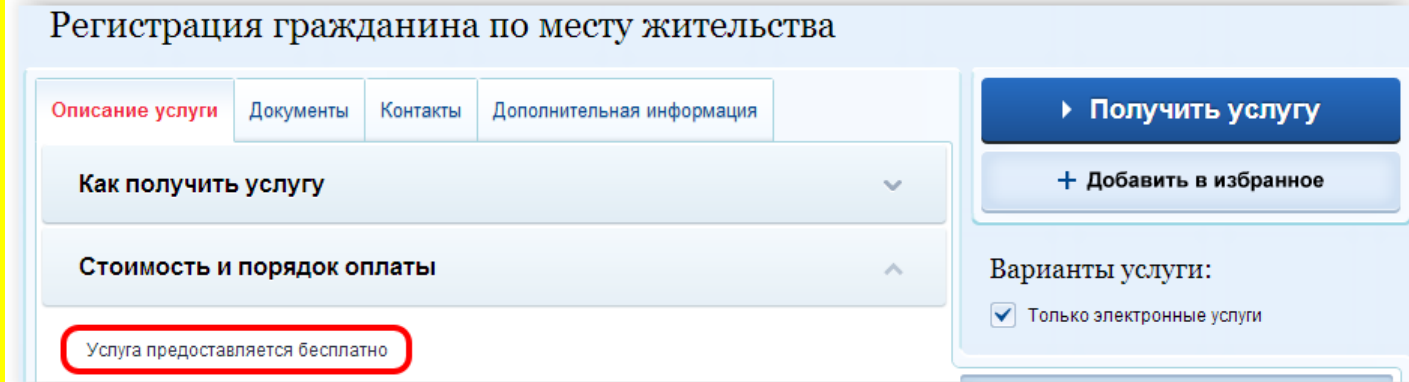
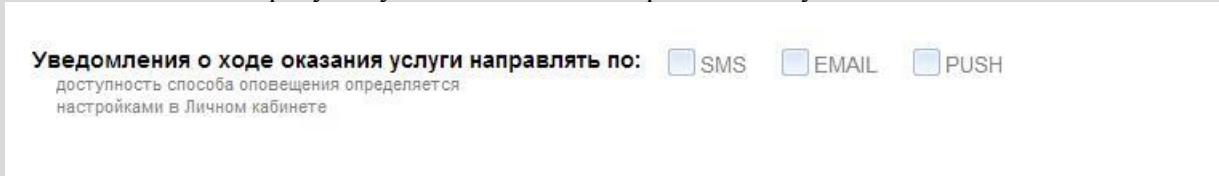
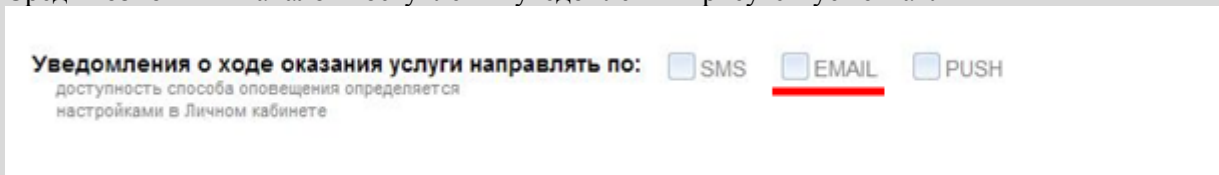
[показать пример заполнения](#)

Шаг 1 Шаг 2


№	Наименование	Файл (не более 10 мб)	Количество листов в прикрепленном файле	Дополнительно представлено
1.	Заявление	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
2.	Устав [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
3.	Изменения и дополнения к Уставу [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
4.	Учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
5.	Изменения и дополнения в учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
6.	Копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц или индивидуальных предпринимателей	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
7.	Копия свидетельства о постановке соискателя лицензии/лицензиата на учет в налоговом органе	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
8.	Копия уведомления о постановке соискателя лицензии на учет в налоговом органе по месту нахождения территориально-обособленного подразделения	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
9.	Копия платежного поручения с оригинальной отметкой банка о принятии к исполнению платежа (государственной пошлины в размере 300 рублей) за рассмотрение заявления о предоставлении лицензии	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
10.	Копия санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам помещений для осуществления лицензируемого вида деятельности	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>

Внимание! Если в разделе «Стоимость услуги и порядок оплаты» указано, что услуга бесплатная, то ставится значение «X»:

1 – возможность внесения реквизитов платежных документов предоставлена;
0 – возможность внесения реквизитов платежных документов отсутствует;
X – услуга заявлена как бесплатная

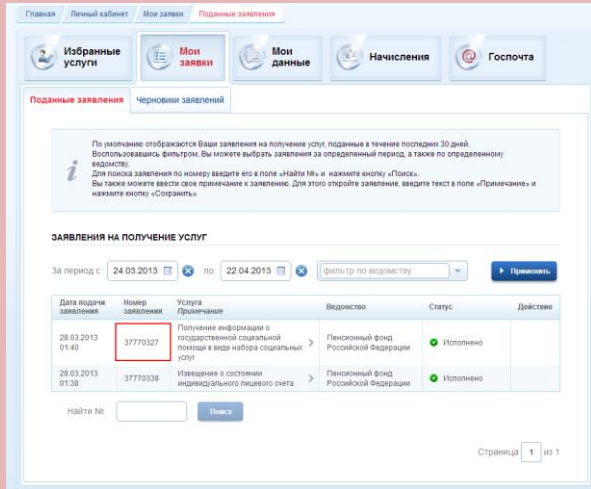
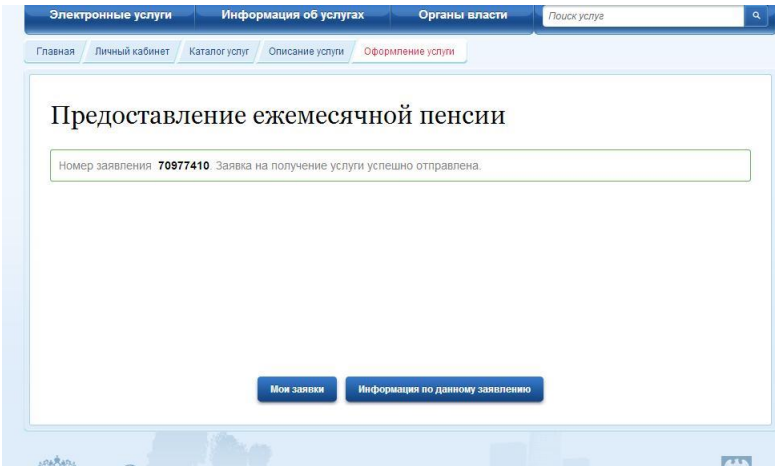
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
			
89	Перечень подаваемых документов в эл. виде	Укажите перечень документов, которые можно подать при подаче заявления в электронном виде. Само заявление считается как отдельный документ, плюс остальные документы, которые прилагаются к заявлению, в том числе фотография. Каждый прилагаемый к заявлению в электронном виде документ указывается как отдельный документ в перечне.	Укажите перечень документов, пронумерованный по порядку
90	Число подаваемых документов в эл. виде	Укажите число документов, перечисленных в предыдущем пункте.	Укажите число документов.
118	Выбор способа уведомления	<p>В личном кабинете присутствует возможность выбрать способ уведомлений.</p> 	1 – присутствует; 0 – отсутствует;
299	Возможность выбора способа уведомления по е-майл	<p>Среди возможных каналов поступления уведомлений присутствует е-майл</p> 	1 – присутствует; 0 – отсутствует;


№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
300	Возможность выбора способа уведомления по sms	<p>Среди возможных каналов поступления уведомлений присутствует sms</p> <p>Уведомления о ходе оказания услуги направлять по: <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> EMAIL <input checked="" type="checkbox"/> PUSH</p> <p><small>доступность способа оповещения определяется настройками в Личном кабинете</small></p>	1 – присутствует; 0 – отсутствует;
301	Возможность выбора способа уведомления по Push-Up	<p>Среди возможных каналов поступления уведомлений присутствует Push-Up</p> <p>Уведомления о ходе оказания услуги направлять по: <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> EMAIL <input checked="" type="checkbox"/> PUSH</p> <p><small>доступность способа оповещения определяется настройками в Личном кабинете</small></p>	1 – присутствует; 0 – отсутствует;

95	Работоспособность при отправке	<p>Интерфейс позволяет подать тестовое заявление с заведомо ложными, но адекватными для восприятия оператором портала, данными. Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - если необходимо ввести ИНН физ.лица, то вносится произвольный номер из 12 арабских цифр, как это предусмотрено законодательством. - если необходимо в интерфейсе к заполненной форме заявления приложить документы и файлы, которые необходимы для предоставления услуг, то прилагаются пустые, незаполненные файлы. <p>Интерфейс удаленной подачи документов является работоспособным, если удалось отправить заявление вместе со всеми прикрепленными к нему документами в электронной форме.</p> <p>Возможность подачи документов в электронном виде может быть реализована по-разному: через кнопку «Загрузить файл», через необходимость заполнения дополнительных форм, через необходимость отправки архива документов по электронной почте и т.д.</p> <p>Описываемые интерфейсы ввода и отправки документов могут быть на странице с заявлением, а могут появиться только после полного заполнения заявления.</p> <p>После нажатия на кнопку «Отправить», как правило, появляется какое-либо подтверждение факта отправки (например, сообщение «Ваше заявление принято» или «Запущен процесс передачи в ведомство»):</p>  <p><u>Примечание:</u> Если при вводе заведомо ложных данных выводится подсказка о том, что необходимо ввести корректные данные, которая препятствует отправке заявления через интерфейс, то экспертом вводятся корректные данные.</p> <p><u>Пункт не засчитывается, если:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – кнопка не нажимается, даже если вы указали все необходимые данные; – появляется страница с ошибкой 404; – появляется сообщение о том, что сервис [временно] неработоспособен; – браузер зависает при отправке; 	<p>1 – интерфейс позволяет подать заявление и пакет документов; 0 – интерфейс подачи заявления или документов не работает. X – подача заведомо ложных данных подразумевает административную или уголовную ответственность (применимо для услуг МВД при подаче заявления о правонарушениях)</p> <p><i>Если оценка «X», то переходим к индикатору 150.</i></p>
----	--------------------------------	--	--

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа									
		– появляются необоснованные сообщения касательно заполнения формы: в форме заявления не помещается то, что должно поместиться (например, на ФИО отведено меньше 10 знаков; при вводе даты подачи не удается ввести актуальную дату, так как автоматически подставляется прошлый год и т.п.)										
190	Непосредственный результат после подачи	<p>Пункт засчитывается, если результат услуги получен непосредственно после подачи заявления. Такое возможно, как правило, для информационных услуг, конечным результатом для которых является предоставление информации.</p> <div><div>ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАЯВЛЕНИЮ</div><div><div>Номер заявления71913304</div><div>Дата создания заявления24.09.2014 12:43</div><div>Дата последнего изменения24.09.2014 12:43</div><div>Дата подачи заявления24.09.2014 12:43</div><div>УслугаРасширенное извещение о состоянии индивидуального лицевого счета за 2014 год</div><div>Примечание</div><div>ВедомствоПенсионный фонд Российской Федерации</div><div>СтатусИсполнено</div><div>Комментарий</div><div>Использовать это заявление как шаблон</div><div><div>ВКонтакте59</div><div>Facebook70</div><div>Одноклассники</div></div><div>Возникли проблемы? Вы можете обратиться в службу поддержки</div></div><div><div>Результаты</div><div>История рассмотрения заявления</div><div>Счета к оплате</div></div><div><div>ИСТОРИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ</div><div><div>Показывать:</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Информационные сообщения</div><div><input checked="" type="checkbox"/> События, связанные с оплатой</div></div><table><thead><tr><th>Дата и время</th><th>Событие</th><th>Ведомство</th></tr></thead><tbody><tr><td>24.09.2014 12:43</td><td>Исполнено</td><td>Пенсионный фонд Российской Федерации</td></tr><tr><td>24.09.2014 12:43</td><td>Черновик заявления</td><td>Портал государственных услуг</td></tr></tbody></table></div></div>	Дата и время	Событие	Ведомство	24.09.2014 12:43	Исполнено	Пенсионный фонд Российской Федерации	24.09.2014 12:43	Черновик заявления	Портал государственных услуг	<p>1 – результат получен сразу после подачи; 0 – результат не получен</p> <p>При выборе оценки «1» делаем скриншот (наименование скриншота 190_№услуги)</p> <p>переходим к индикатору 204.</p>
Дата и время	Событие	Ведомство										
24.09.2014 12:43	Исполнено	Пенсионный фонд Российской Федерации										
24.09.2014 12:43	Черновик заявления	Портал государственных услуг										

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
96	Ограничения при подаче + Скриншот <i>Заполняется, если в пункте 95 оценка 0.</i>	Опишите проблемную ситуацию, возникшую при подаче пробного пакета документов: – какие документы нельзя было подать в электронном виде, сделайте скриншот выводимой при подаче заявления информации. – если интерфейс подачи документов не работает, то сделайте скриншот окна с ошибкой.	Текстовая информация + скриншот (наименование скриншота 96 №услуги)
97	Тип ограничения при подаче <i>Заполняется, если в пункте 95 оценка 0.</i>	Укажите сокращенно тип налагаемого ограничения при подаче заявления в электронном виде (типологизацию ограничений проводит модератор) Примеры возможных типов ограничений: – Белый (пустой) экран – Необходимы файлы, требующие специального или платного ПО – Ошибка при получении электронной подписи – Ошибка при формировании/отправке запроса в ведомство – Предусмотрена ответственность за дачу ложных сведений – Произошла ошибка при подписании сообщения – Услуга недоступна – Введенные в поле данные не ищутся в базе – Ошибка при попытке заполнения поля электронной формы	Текстовая информация
91	Программная независимость	При заполнении заявления отсутствует необходимость использования программного обеспечения, отличного от веб-браузера, а для подготовки и удаленной подачи документов не требуется воспользоваться платным программным обеспечением, использующим нестандартные форматы файлов. Допускается скачивание и установка специального ПО для подготовки необходимых документов. – Если ПО бесплатное, устанавливается и работает, то пункт засчитывается. – Если ПО платное, или не скачивается, или скачивается, но не работает, то пункт не засчитывается. <u>Примечание:</u> Если предлагается заполнение формы в PDF, убедитесь, что заполнение возможно в бесплатной версии Adobe Acrobat, а не в платной его версии, в которой включена функция редактора за дополнительную плату.	1 – дополнительное платное ПО не требуется, или ПО скачалось, установилось и удалось заполнить форму и подать заявление, 0 – требуется использовать дополнительное платное ПО или ПО не работает

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
92	Технологические ограничения <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 0</i>	Опишите проблемы, связанные с технологическими ограничениями, выявленные в предыдущем пункте, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой.	Текстовая информация + скриншот
201	Номер, присвоенный поданному заявлению	<p>Укажите уникальный номер, присвоенный заявлению</p> 	Номер заявления
302	Автосообщение портала об отправке заявки на получение услуги	<p>После отправки заявление получено автосообщение на странице Портала о том, что заявление отправлено</p> <p>Уведомление об отправке обычно имеет вид типа "Заявка на получение успешно отправлена" и появляется сразу же или в течение 1–2 минуты после того, как заявление было отправлено.</p> <p>Пункт не засчитывается, если автосообщение не было получено.</p> 	<p>1 – автосообщение об отправке получено; 0 – автосообщение не получено</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 304</i></p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
303	Текст уведомления об отправке на портале <i>Заполняется, если в пункте 302 стоит 1</i>	Вставьте текст полученного автосообщения об отправке или скриншот, если вместо автосообщения выдается ошибка.	Текстовая информация или скриншот
304	Уведомление о регистрации заявления на портале по e-мэйл	<p>После отправки заявление получено сообщение на электронную почту о том, что заявление зарегистрировано на портале.</p> <p>Пункт не засчитывается, если уведомление не было получено.</p> <p>Внимание! В данном пункте учитывается именно уведомление о регистрации заявления на портале по e-мэйл! Никакие другие уведомления, в данном пункте учитываться не должны.</p> 	<p>1 – уведомление о регистрации получено; 0 – уведомление не получено</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 98</i></p>
305	Текст уведомления о регистрации заявления на портале по e-мэйл <i>Заполняется, если в пункте 304 стоит 1</i>	<p>Вставьте текст полученного уведомления о регистрации заявления по e-мэйл. Текст приводится полностью: от приветствия заявителя, до подписи отправителя письма.</p> <p>Внимание! В данном пункте приводится именно уведомление о регистрации заявления на портале по e-мэйл! Никакие другие уведомления, в данном пункте приводиться не должны.</p>	Текстовая информация
306	Дата регистрации заявления	Вставьте дату регистрации заявления. По всем уведомлениям по e-мэйл в качестве даты указывается дата получения электронного письма с уведомлением.	Текстовая информация, содержащая дату регистрации заявления

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
307	Время регистрации заявления	Вставьте время регистрации заявления. По всем уведомлениям по e-майл в качестве времени указывается время получения электронного письма с уведомлением.	Текстовая информация, содержащая время регистрации заявления
98	Уведомление об отправке в личном кабинете	<p>После отправки заявление получено уведомление в личном кабинете об отправке или уведомления об ошибке. Пункт не засчитывается, если уведомление не было получено.</p> <p>Внимание! В данном пункте засчитывается уведомление об отправке в личном кабинете или уведомление об ошибке отправки! Никакие другие уведомления, в данном пункте засчитываться не должны.</p>	<p>1 – уведомление об отправке получено; 0 – уведомление не получено</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 116</i></p>
202	Текст уведомления об отправке на портале (комментарий) <i>Заполняется, если в пункте 98 стоит 1</i>	<p>Вставьте текст (поле «Комментарий») полученного уведомления об отправке или уведомления об ошибке.</p> <p>Если поле «Комментарий» пустое, индикатор также остается пустым</p> <p>Внимание! В данном пункте приводится уведомление об отправке в личном кабинете или уведомление об ошибке отправки! Никакие другие уведомления, в данном пункте приводиться не должны.</p>	<div data-bbox="1032 711 1879 1129"> <p>Дата последнего изменения 26.07.2014 05:58</p> <p>Дата подачи заявления 26.07.2014 05:58</p> <p>Услуга Предоставление ежемесячной пенсии</p> <p>Примечание</p> <p>Ведомство Министерство труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики</p> <p>Статус Ошибка отправки в ведомство</p> <p>Комментарий</p> </div> <p>Текстовая информация</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
100	Дата отправки заявления	Вставьте дату отправки заявления.	Текстовая информация, содержащая дату отправки заявления
101	Время отправки заявления	Вставьте время отправки заявления.	Текстовая информация, содержащая время отправки заявления

Результаты

История рассмотрения заявления

Счета к оплате

ИСТОРИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ

Показывать: ☒ Информационные сообщения ☒ События, связанные с оплатой

Дата и время	Событие	Ведомство
11.09.2014 06:42	Отправлено в ведомство	Министерство Кабардино-Ба
11.09.2014 06:42	Черновик заявления	Портал госуда
Комментарий:	0	

Результаты

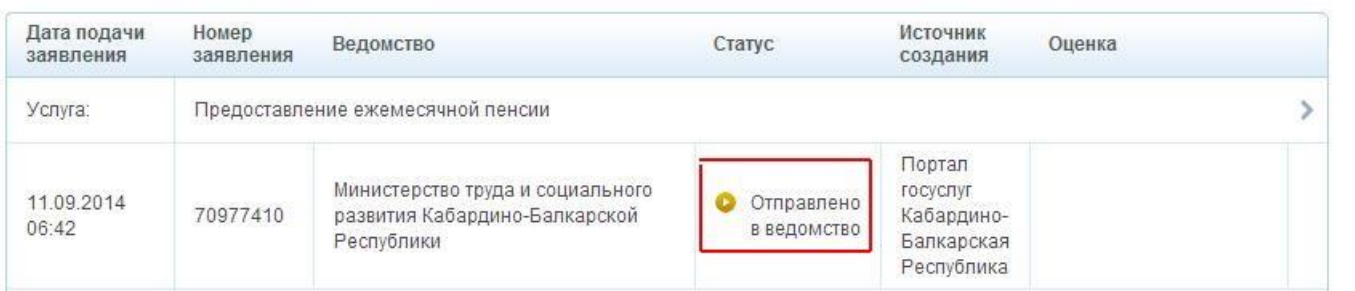
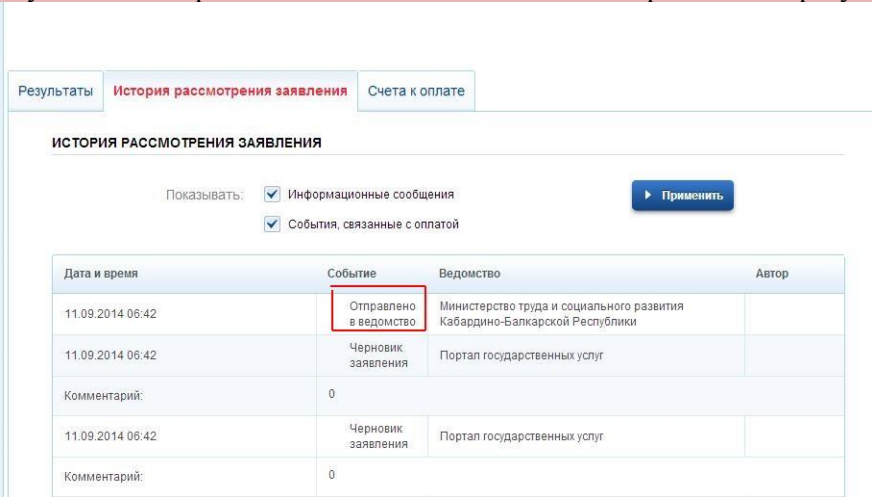
История рассмотрения заявления

Счета к оплате

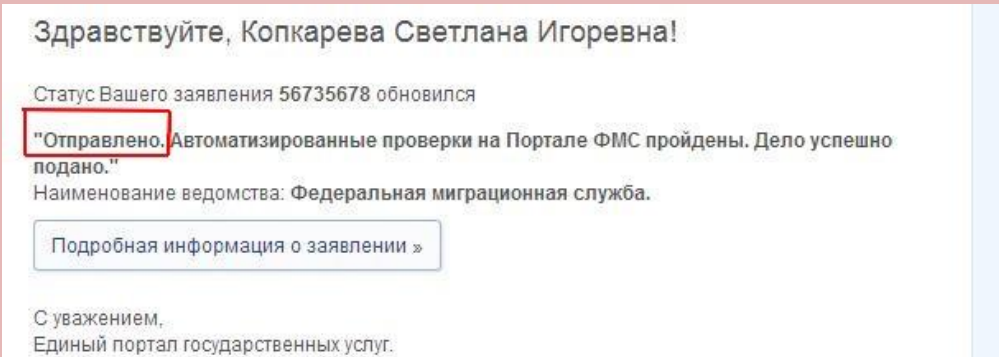
ИСТОРИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ

Показывать: ☒ Информационные сообщения ☒ События, связанные с оплатой

Дата и время	Событие	Ведомство
11.09.2014 06:42	Отправлено в ведомство	Министерство Кабардино-Ба
11.09.2014 06:42	Черновик заявления	Портал госуда
Комментарий:	0	

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
203	Статус (событие) по отправленному заявлению в личном кабинете	<p>Укажите статус в личном кабинете по заявлению, отправленному в электронном виде. Статус можно посмотреть как во вкладке «Мои заявки»,</p>  <p>так и в «Истории рассмотрения заявления» (для просмотра подробной информации по заявлению необходимо осуществить переход из вкладки «Мои заявки» к странице интересующего заявления)</p>  <p>Внимание! В данном пункте должен быть указан статус «Отправлено»/«Отправлено в ведомство» или «Ошибка отправки в ведомство»</p> <p>Статус «Принято» является следующим шагом и не относится к уведомлению об отправке</p>	Текстовая информация

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
116	Уведомление об отправке по e-мэйл	<p>После отправки заявление получено уведомление по электронной почте об отправке или об ошибке отправки. Пункт не засчитывается, если уведомление не было получено в течение одного рабочего дня с момента отправки.</p> <p>Внимание! В данном пункте засчитывается уведомление об отправке по электронной почте или уведомление об ошибке отправки! Никакие другие уведомления, в данном пункте засчитываться не должны.</p>	<p>1 – уведомление об отправке получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 117</i></p>
308	Текст уведомления об отправке по электронной почте <i>Заполняется, если в пункте 116 стоит 1</i>	<p>Вставьте текст полученного уведомления об отправке или уведомления об ошибке по e-мэйл. Текст приводится полностью: от приветствия заявителя, до подписи отправителя письма</p> <p>Внимание! В данном пункте приводится уведомление об отправке по электронной почте или уведомление об ошибке отправки! Никакие другие уведомления, в данном пункте приводиться не должны.</p>	Текстовая информация
309	Дата отправки заявления	Вставьте дату отправки заявления.	Текстовая информация, содержащая дату отправки заявления
310	Время отправки заявления	Вставьте время отправки заявления.	Текстовая информация, содержащая время отправки заявления

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
315	Статус (событие) по отправленному заявлению	<p>Укажите статус по заявлению, отправленному в электронном виде.</p> <p>Внимание! В данном пункте должен быть указан статус «Отправлено»/«Отправлено в ведомство» или «Ошибка отправки в ведомство»</p> <p>Статус «Принято» является следующим шагом и не относится к уведомлению об отправке</p> 	Текстовая информация
117	Уведомление об отправке по смс	По смс в течение одного рабочего дня с момента отправки получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о том, что заявление отправлено или произошла ошибка отправки	<p>1 – уведомление об отправке получено;</p> <p>0 – уведомление не получено</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа										
106	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	<p>В личном кабинете получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о том, что заявление принято к рассмотрению. Уведомление должно поступить в течение одного рабочего дня с момента отправки заявления. Если уведомление пришло позже, чем через один рабочий день, то индикатор получает оценку 0.</p> <table><tr><td>25.03.2014 11:23</td><td>Принято</td><td>Федеральная миграционная служба</td><td>Макарова Ольга Борисовна</td><td></td></tr><tr><td>Комментарий:</td><td colspan="4">Ваше заявление о выдаче заграничного паспорта нового поколения принято к рассмотрению. Предлагаем Вам в течение 15 дней прибыть на прием в отдел по оформлению заграничных паспортов УФМС России по Тверской области (для цифрового фотографирования и предоставления оригиналов документов) по адресу: гор.Тверь, ул.Вагжанова, д.15 (7 этаж), каб.№2 к инспектору Карповой Ольге Олеговне в установленные часы приема (в порядке «живой очереди» без предварительной записи). Часы приема:Понедельник 9.00 - 13.00 14.00 - 17.00,вторник, четверг 9.00 - 13.00 14.00 - 19.00,среда, пятница 9.00-13.00 14.00-16.00 При себе иметь следующие документы:1. паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ (внутренний паспорт) и его копию;2. квитанцию об оплате государственной пошлины за выдачу паспорта в размере 2500 (две тысячи пятьсот) руб. и копию;3. трудовую книжку и ее копию, либо заверенную копию трудовой книжки, либо выписку из трудовой книжки.4. заграничный паспорт В случае, если Вы не обратитесь к нам в установленный срок, рассмотрение Вашего заявления будет приостановлено. При личном обращении в подразделение рассмотрение поданного Вами заявления будет возобновлено.Дополнительно сообщая, что в оформлении и (или) выдаче паспорта может быть отказано:- в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 15.08.1996 г. №114-ФЗ – в случае временного ограничения права гражданина РФ на выезд из Российской Федерации- в соответствии с частью 11 статьи 10 Федерального закона – в случае несогласия законного представителя на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации.Согласно части 4 статьи 10 Федерального закона в случае подачи заявления о выдаче паспорта по месту жительства срок оформления паспорта не должен превышать один месяц со дня подачи указанного заявления, по месту пребывания – четырех месяцев со дня подачи заявления. 1 января 2011 года вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2010 года №416-ФЗ о внесении изменений в статью 10 Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» №114-ФЗ, положениями которого увеличен срок оформления паспорта гражданину Российской Федерации, имеющему (имевшему) допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне в соответствии с Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 года №5485-1 «О государственной тайне» до трех месяцев со дня подачи заявления о выдаче паспорта. Красильникова Елена АлександровнаТел. (4822)493370</td></tr></table>	25.03.2014 11:23	Принято	Федеральная миграционная служба	Макарова Ольга Борисовна		Комментарий:	Ваше заявление о выдаче заграничного паспорта нового поколения принято к рассмотрению. Предлагаем Вам в течение 15 дней прибыть на прием в отдел по оформлению заграничных паспортов УФМС России по Тверской области (для цифрового фотографирования и предоставления оригиналов документов) по адресу: гор.Тверь, ул.Вагжанова, д.15 (7 этаж), каб.№2 к инспектору Карповой Ольге Олеговне в установленные часы приема (в порядке «живой очереди» без предварительной записи). Часы приема:Понедельник 9.00 - 13.00 14.00 - 17.00,вторник, четверг 9.00 - 13.00 14.00 - 19.00,среда, пятница 9.00-13.00 14.00-16.00 При себе иметь следующие документы:1. паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ (внутренний паспорт) и его копию;2. квитанцию об оплате государственной пошлины за выдачу паспорта в размере 2500 (две тысячи пятьсот) руб. и копию;3. трудовую книжку и ее копию, либо заверенную копию трудовой книжки, либо выписку из трудовой книжки.4. заграничный паспорт В случае, если Вы не обратитесь к нам в установленный срок, рассмотрение Вашего заявления будет приостановлено. При личном обращении в подразделение рассмотрение поданного Вами заявления будет возобновлено.Дополнительно сообщая, что в оформлении и (или) выдаче паспорта может быть отказано:- в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 15.08.1996 г. №114-ФЗ – в случае временного ограничения права гражданина РФ на выезд из Российской Федерации- в соответствии с частью 11 статьи 10 Федерального закона – в случае несогласия законного представителя на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации.Согласно части 4 статьи 10 Федерального закона в случае подачи заявления о выдаче паспорта по месту жительства срок оформления паспорта не должен превышать один месяц со дня подачи указанного заявления, по месту пребывания – четырех месяцев со дня подачи заявления. 1 января 2011 года вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2010 года №416-ФЗ о внесении изменений в статью 10 Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» №114-ФЗ, положениями которого увеличен срок оформления паспорта гражданину Российской Федерации, имеющему (имевшему) допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне в соответствии с Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 года №5485-1 «О государственной тайне» до трех месяцев со дня подачи заявления о выдаче паспорта. Красильникова Елена АлександровнаТел. (4822)493370				1 – уведомление о принятии к рассмотрению получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 208</i>
25.03.2014 11:23	Принято	Федеральная миграционная служба	Макарова Ольга Борисовна										
Комментарий:	Ваше заявление о выдаче заграничного паспорта нового поколения принято к рассмотрению. Предлагаем Вам в течение 15 дней прибыть на прием в отдел по оформлению заграничных паспортов УФМС России по Тверской области (для цифрового фотографирования и предоставления оригиналов документов) по адресу: гор.Тверь, ул.Вагжанова, д.15 (7 этаж), каб.№2 к инспектору Карповой Ольге Олеговне в установленные часы приема (в порядке «живой очереди» без предварительной записи). Часы приема:Понедельник 9.00 - 13.00 14.00 - 17.00,вторник, четверг 9.00 - 13.00 14.00 - 19.00,среда, пятница 9.00-13.00 14.00-16.00 При себе иметь следующие документы:1. паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ (внутренний паспорт) и его копию;2. квитанцию об оплате государственной пошлины за выдачу паспорта в размере 2500 (две тысячи пятьсот) руб. и копию;3. трудовую книжку и ее копию, либо заверенную копию трудовой книжки, либо выписку из трудовой книжки.4. заграничный паспорт В случае, если Вы не обратитесь к нам в установленный срок, рассмотрение Вашего заявления будет приостановлено. При личном обращении в подразделение рассмотрение поданного Вами заявления будет возобновлено.Дополнительно сообщая, что в оформлении и (или) выдаче паспорта может быть отказано:- в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 15.08.1996 г. №114-ФЗ – в случае временного ограничения права гражданина РФ на выезд из Российской Федерации- в соответствии с частью 11 статьи 10 Федерального закона – в случае несогласия законного представителя на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации.Согласно части 4 статьи 10 Федерального закона в случае подачи заявления о выдаче паспорта по месту жительства срок оформления паспорта не должен превышать один месяц со дня подачи указанного заявления, по месту пребывания – четырех месяцев со дня подачи заявления. 1 января 2011 года вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2010 года №416-ФЗ о внесении изменений в статью 10 Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» №114-ФЗ, положениями которого увеличен срок оформления паспорта гражданину Российской Федерации, имеющему (имевшему) допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне в соответствии с Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 года №5485-1 «О государственной тайне» до трех месяцев со дня подачи заявления о выдаче паспорта. Красильникова Елена АлександровнаТел. (4822)493370												
Внимание! Если уведомление поступило от оператора Единого портала, то индикатор не засчитывается, так как оператор Единого портала не является ведомством, предоставляющим услугу.													

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
207	Текст уведомления о принятии заявления в личном кабинете (комментарий) <i>Заполняется, если в пункте 106 стоит 1</i>	Вставьте текст (поле «Комментарий») полученного уведомления о принятии заявления к рассмотрению. Если поле «Комментарий» пустое, индикатор также остается пустым Внимание! В данном пункте приводится уведомление о принятии документов в личном кабинете или уведомление, свидетельствующее о том, что заявление не было принято ведомством! Никакие другие уведомления, в данном пункте приводиться не должны.	Текстовая информация
108	Дата принятия заявления (личный кабинет)	Вставьте дату принятия заявления.	Текстовая информация, содержащая дату принятия заявления
109	Время принятия заявления (личный кабинет)	Вставьте время принятия заявления.	Текстовая информация, содержащая время принятия заявления
110	Статус (событие) по принятому заявлению в личном кабинете	Укажите статус по принятому заявлению. Внимание! В данном пункте должен быть указан статус «Принято», или статус указывающий на то, что заявление не было принято ведомством.	Текстовая информация
111	Срок рассмотрения заявления (личный кабинет)	Текст уведомления содержит сведения о нормативных сроках рассмотрения заявления.	1 – содержит; 0 – не содержит;
112	Имя и должность контактного лица (личный кабинет)	Текст уведомления содержит имя и должность контактного лица, с которым можно связываться для уточнения деталей и вопросов по данному заявлению. Контактным лицом должен выступать сотрудник органа власти, а не оператор портала.	1 – содержит; 0 – не содержит;

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
113	Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	Текст уведомления содержит электронную почту контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;
114	Телефон контактного лица (личный кабинет)	Текст уведомления содержит телефон контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;
115	Дальнейшие шаги заявителя (личный кабинет)	Текст уведомления содержит описание дальнейших действий, необходимых от заявителя для начала предоставления услуги.	1 – содержит; 0 – не содержит;
208	Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством (e-mail)	<p>По электронной почте получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о том, что заявление принято к рассмотрению. Уведомление должно поступить в течение одного рабочего дня с момента отправки заявления. Если уведомление пришло позже, чем через один рабочий день, то индикатор получает оценку 0.</p> <p>Внимание! Если уведомление поступило от оператора Единого портала, то индикатор не засчитывается, так как оператор Единого портала не является ведомством, предоставляющим услугу.</p>	<p>1 – уведомление о принятии к рассмотрению получено; 0 – уведомление не получено</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 219</i></p>
209	Текст уведомления о принятии заявления (e-mail) <i>Заполняется, если в пункте 208 стоит 1</i>	<p>Вставьте текст полученного уведомления о принятии заявления к рассмотрению по e-mail. Текст приводится полностью: от приветствия заявителя, до подписи отправителя письма</p> <p>Внимание! В данном пункте приводится уведомление о принятии документов в личном кабинете или уведомление, свидетельствующее о том, что заявление не было принято ведомством! Никакие другие уведомления, в данном пункте приводиться не должны.</p>	Текстовая информация

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
211	Дата принятия заявления (е-мэйл)	Вставьте дату принятия заявления.	Текстовая информация, содержащая дату принятия заявления
212	Время принятия заявления (е-мэйл)	Вставьте время принятия заявления.	Текстовая информация, содержащая время принятия заявления
213	Статус (событие) по принятому заявлению (е-мэйл)	Укажите статус по принятому заявлению. Внимание! В данном пункте должен быть указан статус «Принято», или статус указывающий на то, что заявление не было принято ведомством.	Текстовая информация
214	Срок рассмотрения заявления (е-мэйл)	Текст уведомления содержит сведения о нормативных сроках рассмотрения заявления.	1 – содержит; 0 – не содержит;
215	Имя и должность контактного лица (е-мэйл)	Текст уведомления содержит имя и должность контактного лица, с которым можно связываться для уточнения деталей и вопросов по данному заявлению. Контактным лицом должен выступать сотрудник органа власти, а не оператор портала.	1 – содержит; 0 – не содержит;
216	Электронная почта контактного лица (е-мэйл)	Текст уведомления содержит электронную почту контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;
217	Телефон контактного лица (е-мэйл)	Текст уведомления содержит телефон контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;
218	Дальнейшие шаги заявителя (е-мэйл)	Текст уведомления содержит описание дальнейших действий, необходимых от заявителя для начала предоставления услуги.	1 – содержит; 0 – не содержит;

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
219	Уведомление о принятии заявления по смс	По смс получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о том, что заявление принято. Уведомление должно поступить в течение одного рабочего дня с момента отправки заявления. Если уведомление пришло позже, чем через один рабочий день, то индикатор получает оценку 0.	1 – уведомление о принятии к рассмотрению получено; 0 – уведомление не получено
119	Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	В личном кабинете получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о результатах рассмотрения поданных заявителем документов. Уведомление должно поступить в течение пяти рабочих дней с момента отправки заявления.	1 – уведомление о результатах рассмотрения заявления получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 126</i>
206	Текст уведомления о результатах рассмотрения заявления в личном кабинете (комментарий) <i>Заполняется, если в пункте 119 стоит 1</i>	Вставьте текст (поле «Комментарий») полученного уведомления о результатах рассмотрения заявления. Если поле «Комментарий» пустое, индикатор также остается пустым Внимание! В данном пункте приводится уведомление, свидетельствующее о том, что процесс предоставления услуги начат, или о том, что услуга не может быть оказана! Никакие другие уведомления, в данном пункте приводиться не должны.	Текстовая информация
120	Дата получения уведомления (личный кабинет)	Вставьте дату получения уведомления о результате рассмотрения заявления.	Текстовая информация, содержащая дату рассмотрения заявления

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
121	Время получения уведомления (личный кабинет)	Вставьте время получения уведомления о результате рассмотрения заявления.	Текстовая информация, содержащая время рассмотрения заявления
316	Статус (событие) по результатам рассмотрения заявления (личный кабинет)	<p>Укажите статус по результатам рассмотрения заявления.</p> <p>Внимание! В данном пункте должен быть указан статус, свидетельствующий о том, что процесс предоставления услуги начат, или о том, что услуга не может быть оказана.</p>	Текстовая информация
132	Заявление принято/не принято (личный кабинет)	Текст уведомления содержит ответ ведомства, ответственного за предоставление услуги, о возможности получения услуги для данного заявителя.	1 – содержит; 0 – не содержит;
133	Причины отказа (личный кабинет)	В случае невозможности предоставления услуги, текст уведомления содержит указание на причины отказа.	1 – содержит; 0 – не содержит;
122	Перечень необходимых шагов для исправления	Уведомление содержит перечень ошибок в поданных документах, в том числе ошибок в заполнении заявлений и форм.	1 – содержит; 0 – не содержит;
123	Контактное лицо	Текст уведомления содержит имя и должность контактного лица, с которым можно связаться для уточнения деталей и вопросов по данному заявлению. Контактным лицом должен выступать сотрудник органа власти, а не оператор портала.	1 – содержит; 0 – не содержит;
124	Телефон контактного лица	Текст уведомления содержит электронную почту контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;
125	Электронная почта контактного лица	Текст уведомления содержит телефон контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
126	Уведомление о результате рассмотрения заявления (е-мэйл)	По электронной почте получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о результатах рассмотрения поданных заявителем документов. Уведомление должно поступить в течение пяти рабочих дней с момента отправки заявления.	1 – уведомление о результатах рассмотрения заявления получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 127</i>
220	Текст уведомления о результатах рассмотрения заявления (е-мэйл) <i>Заполняется, если в пункте 126 стоит 1</i>	Вставьте текст полученного уведомления о результатах рассмотрения заявления по е-мэйл. Текст приводится полностью: от приветствия заявителя, до подписи отправителя письма Внимание! В данном пункте приводится уведомление, свидетельствующее о том, что процесс предоставления услуги начат, или о том, что услуга не может быть оказана! Никакие другие уведомления, в данном пункте приводиться не должны.	Текстовая информация
221	Дата получения уведомления (е-мэйл)	Вставьте дату получения уведомления о результате рассмотрения заявления.	Текстовая информация, содержащая дату рассмотрения заявления
222	Время получения уведомления (е-мэйл)	Вставьте время получения уведомления о результате рассмотрения заявления.	Текстовая информация, содержащая время рассмотрения заявления

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
317	Статус (событие) по результатам рассмотрения заявления (е-майл)	<p>Укажите статус по результатам рассмотрения заявления.</p> <p>Внимание! В данном пункте должен быть указан статус, свидетельствующий о том, что процесс предоставления услуги начат, или о том, что услуга не может быть оказана.</p>	Текстовая информация
223	Заявление принято/не принято (е-майл)	Текст уведомления содержит ответ ведомства, ответственного за предоставление услуги, о возможности получения услуги для данного заявителя.	1 – содержит; 0 – не содержит;
224	Причины отказа	В случае невозможности предоставления услуги, текст уведомления содержит указание на причины отказа.	1 – содержит; 0 – не содержит;
225	Перечень необходимых шагов для исправления	<p>Уведомление содержит перечень ошибок в поданных документах, в том числе ошибок в заполнении заявлений и форм.</p> <div> <p>Статус Вашего заявления 71487811 обновился</p> <p>"Возврат. ПОИСК РАБОТЫ, ПОИСК РАБОТЫ???? НЕ РАБОТАЛ,а в графе «Адрес организации» укажите полный адрес Вашего проживания — место постоянной регистрации на указанный период времени (название города обязательно).12.2011 по Н.В. поиск работы????, а уже с 01.20012 Вы ТОРГОВЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ Б/ВОДИТЕЛЯ, ООО "СНС</p> </div>	1 – содержит; 0 – не содержит;
226	Контактное лицо (е-майл)	Текст уведомления содержит имя и должность контактного лица, с которым можно связаться для уточнения деталей и вопросов по данному заявлению. Контактным лицом должен выступать сотрудник органа власти, а не оператор портала.	1 – содержит; 0 – не содержит;
227	Телефон контактного лица (е-майл)	Текст уведомления содержит электронную почту контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;
228	Электронная почта контактного лица (е-майл)	Текст уведомления содержит телефон контактного лица.	1 – содержит; 0 – не содержит;

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
127	Уведомление о результате рассмотрения заявления по смс	По смс получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о результатах рассмотрения поданных заявителем документов. Уведомление должно поступить в течение пяти рабочих дней с момента отправки заявления.	1 – уведомление о результатах проверки получено; 0 – уведомление не получено
204	Уведомление о результате в личном кабинете	Пункт засчитывается, решение по заявлению уже принято, заявителю пришло уведомление в личный кабинет с предложением явиться за готовым документом или копия документа выслана/сведения предоставлены в электронном виде вместе с уведомлением.	1 – начало предоставления услуги инициировано; 0 – предоставление услуги еще не началось <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 258</i>
205	Текст уведомления о результате в личном кабинете <i>Заполняется, если в пункте 204 стоит 1</i>	Вставьте текст (поле «Комментарий») полученного уведомления о результате оказания услуги. Если поле «Комментарий» пустое, индикатор также остается пустым	Текстовая информация
257	Формат предоставления результата (приложенный файл /текст в личном кабинете)	Укажите формат, в котором был представлен результат	Текстовая информация + отправленный документ или скриншот (наименование файла или скриншота 257_№услуги)

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
318	Дата получения уведомления о результате (личный кабинет)	Вставьте дату получения уведомления о результате оказания услуги.	Текстовая информация, содержащая дату уведомления о результате оказания услуги
319	Время получения уведомления о результате (личный кабинет)	Вставьте время получения уведомления о результате оказания услуги.	Текстовая информация, содержащая время уведомления о результате оказания услуги
320	Статус (событие) после предоставления результата (личный кабинет)	Укажите статус по результатам оказания услуги.	Текстовая информация
258	Уведомление о результате (е-майл)	Пункт засчитывается, решение по заявлению уже принято, заявителю пришло уведомление по электронной почте с предложением явиться за готовым документом или копия документа выслана/сведения предоставлены в электронном виде вместе с уведомлением.	1 – начало предоставления услуги инициировано; 0 – предоставление услуги еще не началось <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 261</i>
260	Текст уведомления о результате (е-майл)	Вставьте текст полученного уведомления о результате оказания услуги по е-майл. Текст приводится полностью: от приветствия заявителя, до подписи отправителя письма	Текстовая информация

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
259	Формат предоставления результата в эл.форме (приложенный файл/текст в эл.сообщении)	Укажите формат, в котором был представлен результат	Текстовая информация + отправленный документ или скриншот (наименование файла или скриншота 259 №услуги)
321	Дата получения уведомления о результате (е-мэйл)	Вставьте дату получения уведомления о результате оказания услуги.	Текстовая информация, содержащая дату уведомления о результате оказания услуги
322	Время получения уведомления о результате (е-мэйл)	Вставьте время получения уведомления о результате оказания услуги.	Текстовая информация, содержащая время уведомления о результате оказания услуги
323	Статус (событие) после предоставления результата (е-мэйл)	Укажите статус по результатам оказания услуги.	Текстовая информация
261	Уведомление о результате по смс	Пункт засчитывается, если заявителю пришло уведомление по смс с предложением явиться за получением результата предоставления услуги или уведомление о том, что результат представлен в электронном виде.	1 – начало предоставления услуги инициировано; 0 – предоставление услуги еще не началось

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
189	Результат предоставлен в электронном виде	Результат предоставления услуги получен в электронном виде. У заявителя отсутствует необходимость личного посещения для получения результата услуги	1 – результат представлен в электронном виде; 0 – результат можно получить только в бумажном виде.
150	Кнопка «Оплатить»	На странице подуслуги присутствует кнопка «Оплатить». При нажатии на кнопку должен осуществляться переход к форме электронной оплаты, а не на описание способа оплаты через отделение банка или реквизиты оплаты. Внимание! Выполнение индикатор не оценивается, если услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.	1 – кнопка «Оплатить» есть; 0 – кнопки нет; X – услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей .
151	Оплата банковской картой	Есть возможность оплатить услугу банковской картой через интерфейс портала. Внимание! Выполнение индикатор не оценивается, если услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.	1 – есть возможность оплаты банковской картой; 0 –нет возможности; X – услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей .

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
152	Оплата электронными деньгами	<p>Есть возможность оплатить услугу электронными деньгами через интерфейс портала.</p> <p>Внимание! Выполнение индикатор не оценивается, если услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.</p>	<p>1 – есть возможность оплаты электронными деньгами;</p> <p>0 –нет возможности;</p> <p>X – услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей .</p>
153	Общее количество способов оплаты	<p>Вписать общее количество способов оплаты.</p> <p>Внимание! Выполнение индикатор не оценивается, если услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.</p>	Число
154	Реквизиты заполняются автоматически	<p>При переходе в форму электронной оплаты реквизиты в форму подставляются автоматически для выбранной услуги в выбранном регионе. Заявителю необходимо вписать только реквизиты плательщика.</p> <p>Внимание! Выполнение индикатор не оценивается, если услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.</p>	<p>1 – реквизиты заполняются автоматически;</p> <p>0 – не заполняются автоматически. ;</p> <p>X – услуга является бесплатной или предназначена ТОЛЬКО для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей .</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
339	Электронный счет или квитанция для оплаты с возможностью заполнения на ЕПГУ <i>Заполняется только услуг, предназначенных для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей</i>	<p>Индикатор оценивается только для услуг, предназначенных для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.</p> <p>Должна присутствовать возможность заполнить электронный счет или шаблон (бланк) квитанции непосредственно на сайте и сохранить на личный компьютер в заполненном виде.</p> <p>Допускается требование установки бесплатного программного обеспечения.</p> <p>Допускается частичное автоматическое предзаполнение данных на основании учетной записи пользователя.</p> <p>Допускается сохранение заполненного счета или квитанции в нередактируемом формате, но формат должен быть читаемым и предусматривать возможность последующей распечатки счета или квитанции.</p> <p>Внимание!</p> <p>– Индикатор не засчитывается, если выполнить заполнение счета или квитанции непосредственно на сайте невозможно.</p>	<p>1 – общедоступный формат,</p> <p>0 – электронная форма отсутствует или требует платного программного обеспечения</p> <p>«X» – услуга предоставляется только физическим лицам</p>

Приложение 4. Шаблоны форм для заполнения в ходе реализации мониторинга методом контрольных закупок

Приложение 4.1. Опросная форма для заполнения заявителем для проведения контрольной закупки

1. ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

1.1	Ф.И.О. заявителя	
1.2	Контактный телефон заявителя	
1.3.	Адрес электронной почты заявителя	
1.4	Наименование получаемой услуги	
1.5	Наименование получаемой подуслуги (на странице услуги указывается под наименованием услуги)	
1.6	Наименование ведомства, предоставляющего услугу	
1.7	Ссылка на страницу с описанием услуги	

1.8.	В каком регионе (области, крае, республике) РФ получается услуга?	
1.9.	В каком городе получается услуга?	
1.10.	Жизненная ситуация (опишите своими словами, какая проблема побудила Вас обратиться за получением услуги)	

2. ПОДАЧА ЭЛЕКТРОННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ

Нажмите кнопку «Получить услугу» (или кнопку «В электронном виде») на странице Портала с описанием услуги.

2.1.	Браузер и его версия, в котором осуществляется подача заявления (<i>Например, Mozilla Firefox 3.6, Opera 10</i>)	
2.2.	Дата подачи заявления	«__» _____ 2014 года
2.3.	С какой попытки Вам удалось подать заявление?	
2.4.	Сколько в среднем времени в минутах понадобилось для заполнения заявления на Портале по результатам всех попыток?	_____ минут
2.5.	Укажите причины, по которой каждая попытка подачи заявления не была завершена	
	Попытка 1	

	Попытка 2	
	Попытка 3	
	Попытка 4	<i>Если попыток было более четырех, добавьте строки в таблицу и опишите причину неудачи для каждой попытки</i>
2.6.	Получен ли корректный результат обращения за услугой в электронной форме? (только для информационных услуг, где результат обращения - информация на экране, сообщение по электронной почте или в личном кабинете, получение которой в бумажном варианте не требуется). Например, информация о штрафах ГИБДД	1. Да 2. Нет <i>(подчеркните выбранный вариант ответа)</i>
2.7.	Другие сведения, которые Вы считаете необходимым сообщить	

2.8. Какие сложности у вас возникли при заполнении электронной формы

(Например, отсутствие необходимого варианта ответа в пунктах, содержащих фиксированный перечень ответов, требование установки специального оборудования и т.д. Сложности могут быть как неразрешимыми для заявителя, так и те, которые Вы смогли преодолеть):

№ п/п	Описание проблемы	Скриншот экрана с проблемой
2.8.1		<ul style="list-style-type: none">• сделайте скриншот страницы, на которой возникла проблема,• назовите файл, содержащий скриншот, «Проблема 2.8.1»,• сохраните файл и передайте его вместе с анкетой
2.8.2		<ul style="list-style-type: none">• сделайте скриншот страницы, на которой возникла проблема,• назовите файл, содержащий скриншот, «Проблема 2.8.2»,• сохраните файл и передайте его вместе с анкетой
2.8.3		<ul style="list-style-type: none">• сделайте скриншот страницы, на которой возникла проблема,• назовите файл, содержащий скриншот, «Проблема 2.8.3»,• сохраните файл и передайте его вместе с анкетой
2.8.4		<ul style="list-style-type: none">• сделайте скриншот страницы, на которой возникла проблема,• назовите файл, содержащий скриншот, «Проблема 2.8.4»,• сохраните файл и передайте его вместе с анкетой
2.8.5		При необходимости добавьте строки в таблицу и оформите проблемы по общим правилам

3. УВЕДОМЛЕНИЯ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ

При заполнении заявки необходимо подписаться на все уведомления, которые предлагаются на Портале (электронная почта, sms, и т.д.)

3.1. Перешлите все уведомления, которые были получены вами по электронной почте после подачи заявления, эксперту.

Если уведомление содержит приложенный файл, перешлите уведомление вместе с файлом.

3.2. Добавьте скриншоты из личного кабинета после каждого полученного уведомления по электронной почте.

Чтобы увидеть все уведомления, необходимо из вкладки «Мои заявки» перейти во вкладку «Информация по заявлению» (щелчок по заявке) и выбрать вкладку «История рассмотрения заявления».

№ п/п	Дата	Название уведомления в личном кабинете (колонка «Событие»)	Скриншот
3.2.1			<ul style="list-style-type: none">сделайте скриншот из личного кабинета после получения уведомления,назовите файл, содержащий скриншот, «Уведомление 3.2.1»,сохраните файл и передайте его вместе с анкетойесли уведомление также содержит приложенный файл – скачайте его, назовите «Файл 3.2.1.» и передайте вместе с анкетой.
3.2.2			<ul style="list-style-type: none">сделайте скриншот из личного кабинета после получения уведомления,назовите файл, содержащий скриншот, «Уведомление 3.2.2»,сохраните файл и передайте его вместе с анкетойесли уведомление также содержит приложенный файл – скачайте его,

			назовите «Файл 3.2.2.» и передайте вместе с анкетой.
3.2.3			<ul style="list-style-type: none"> • сделайте скриншот из личного кабинета после получения уведомления, • назовите файл, содержащий скриншот, «Уведомление 3.2.3», • сохраните файл и передайте его вместе с анкетой • если уведомление также содержит приложенный файл – скачайте его, назовите «Файл 3.2.2.» и передайте вместе с анкетой.
3.2.4.			если получено более четырех уведомлений, добавьте строки в таблицу и оформите уведомления по общим правилам

3.3. Если были получены еще какие-либо уведомления (по sms, телефону), опишите их.

Канал получения уведомления (sms, телефон и т.д.)	Дата	Содержание уведомления

4. ПОДАЧА ДОКУМЕНТОВ

4.1. Затраты на получение услуги, включая оплату пошлины, затраты на получение документов, оформленных специально для получения данной услуги, печати фотографий, ксерокопирование, услуги сторонних организаций и т.п.

Статья затрат	Стоимость, руб.	Способ оплаты (терминал, банк, интернет-банк, наличными и т.п.)

4.2. Возможность предварительной записи на прием для подачи документов

(подчеркните выбранный вариант ответа или впишите свой вариант ответа в пункт «Другое»)

4.2.1	Была ли у Вас возможность записаться на прием для подачи документов?	1. Да 2. Нет (<i>переходите к пункту 4.2.6</i>) 3. Все документы поданы электронным способом, явка для подачи документов в ведомство не требуется (<i>переходите к пункту 5 «Получение результата»</i>)
4.2.2	Если была возможность предварительной записи, то опишите, каким образом она была реализована (во время подачи электронного заявления на портале, по телефону, по электронной почте)?	1. По телефону 2. По электронной почте 3. Во время подачи электронного заявления на портале 4. Другое (напишите) _____
4.2.3	Была ли возможность выбора даты приема?	1. Да 2. Нет

4.2.4	Была ли возможность выбора времени приема?	1. Да 2. Нет
4.2.5	Когда Вы пришли в ведомство в назначенную дату и время, пришлось ли Вам стоять в очереди? Если да, то сколько времени в минутах?	1. Да, _____ минут <i>(впишите время в минутах)</i> 2. Нет
4.2.6	Предварительная запись на прием по услуге невозможна, Вы пришли на прием без записи, пришлось ли Вам стоять в очереди? Если да, то сколько времени в минутах? <i>(пункт заполняется в том случае, если в п.4.2.1 выбран ответ «нет»)</i>	1. Да, _____ минут <i>(впишите время в минутах)</i> 2. Нет

4.3. Перечень документов в бумажном виде

Перечислите, какие документы вам пришлось подать в бумажном виде.

Если для получения услуги у Вас возникла необходимость получить какой-либо официальный документ, оформление которого потребовало значительного времени, укажите временной промежуток в часах или сутках. Если для получения подобного документа потребовалась подготовка своего пакета документов, включите все время, затраченное на подготовку этих документов. Ожидание оформления и выдачи подобного документа также должно засчитываться в затраченное время. Если подобный документ не был оформлен во время первого визита и потребовал явки за результатом, в затраченное время необходимо включить время ожидания, в течение которого орган власти или организация оформляли документ.

№ п/п	Название документа (фактическое название документа, который был Вами подан)	Затраченное вами время на подготовку документа
4.3.1		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.2		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.3		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.4		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.5		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.6		_____ суток _____ часов _____ минут

4.3.7		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.8		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.9		_____ суток _____ часов _____ минут
4.3.1 0		_____ суток _____ часов _____ минут
...	Если поданных документов более 10, добавьте необходимое количество строк и оформите эти документы по общим правилам	_____ суток _____ часов _____ минут

4.4. Описание места подачи документов

	Дата подачи документов	« » 2014 года
4.4.1	Название отделения, куда подавались документы (без сокращений)	
4.4.2	Адрес места подачи документов (с указанием города)	
4.4.3	Была ли электронная очередь (по талонам) в месте подачи?	1. Да 2. Нет
4.4.4	С какой попытки удалось подать документы?	
4.4.5	Сколько времени суммарно пришлось простоять в очереди для подачи документов (в минутах)?	_____ минут
4.4.6	Были ли у вас какие-то преимущества как у заявителя, подавшего заявление в электронном форме, при подаче оригиналов документов?	1. Да, какие _____ 2. Нет
4.4.7	Что вам понравилось в ходе подачи документов?	
4.4.8	Что вам НЕ понравилось в ходе подачи документов?	

5. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА

5.1. Возможность предварительной записи на прием для получения результата

(подчеркните выбранный вариант ответа или впишите свой вариант ответа в пункт «Другое»)

5.1.1	Была ли у Вас возможность записаться на прием для получения результата?	1. Да 2. Нет (<i>переходите к пункту 4.2.6</i>) 3. Результат получен в электронном виде, явка в ведомство не требовалась (<i>переходите к пункту 6 «Оценка удовлетворенности заявителя...»</i>)
5.1.2	Если была возможность предварительной записи, то опишите, каким образом она была реализована (во время подачи электронного заявления на портале, по телефону, по электронной почте)?	1. По телефону 2. По электронной почте 3. Во время подачи электронного заявления на портале 4. Другое (напишите) _____
5.1.3	Была ли возможность выбора даты приема?	1. Да 2. Нет
5.1.4	Была ли возможность выбора времени приема?	1. Да 2. Нет
5.1.5	Когда Вы пришли в ведомство в назначенную дату и время, пришлось ли Вам стоять в очереди? Если да, то сколько времени в минутах?	1. Да, _____ минут (<i>впишите время в минутах</i>) 2. Нет
5.1.6	Предварительная запись на прием по услуге невозможна, Вы пришли на прием без записи, пришлось ли Вам стоять в очереди? Если да, то сколько времени в минутах? (пункт заполняется в том	1. Да, _____ минут (<i>впишите время в минутах</i>) 2. Нет

	<i>случае, если в п.4.2.1 выбран ответ «нет»)</i>	
5.2	Дата получения результата	«__» _____ 2014 года
5.3	Место получения совпадает с местом подачи документов? Если нет, то заполните поля ниже.	1. Да 2. Нет
	Название отделения, в котором был получен результат (без сокращений)	
	Адрес места получения результата услуги (с указанием города)	
	Была ли электронная очередь (по талонам) в месте получения результата?	1. Да 2. Нет
5.4	С какой попытки удалось получить результат?	
5.5	Сколько времени суммарно пришлось простоять в очереди для получения результата (в минутах)?	_____ минут
5.6	Были ли у вас какие-то преимущества как у заявителя, подавшего заявление в электронной форме, при получении результата услуги?	1. Да 2. Нет
5.7	Что вам понравилось в ходе получения результата услуги?	
5.8	Что вам НЕ понравилось в ходе получения результата услуги?	

6. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

№ п/п	Наименование показателя	Шкала оценок / Варианты ответов	Характеристика оценки	Оценка заявителя (шкала от 1 до 5)
6.1.	Удовлетворенность качеством услуги в целом (включая этап обращения в орган власти)	1 — Очень плохо	Опыт крайне негативный	
		2 — Плохо	Неудовлетворительно	
		3 — Удовлетворительно	Есть что оптимизировать и улучшать	
		4 — Хорошо	В целом хорошо, есть незначительные замечания	
		5 — Отлично	Все понравилось, претензии отсутствуют	
6.2.	Удовлетворенность электронной услугой (только процесс заполнения заявки, подачи документов в электронной форме и получение уведомлений)	1 — Очень плохо	Интерфейс электронной подачи заявления не работает	
		2 — Плохо	Не получил никаких преимуществ	
		3 — Удовлетворительно	Работает, но неудобно	
		4 — Хорошо	Не идеально, рекомендую к использованию	
		5 — Отлично	Удобно, значительно сэкономил время	
6.3	Какие положительные моменты в ходе обращения за услугой в электронной форме упростили для Вас процесс ее получения и позволили сэкономить Ваше время?			
6.4	Что вас больше всего разочаровало в ходе обращения за услугой в электронной форме?			

№ п/п	Наименование показателя	Шкала оценок / Варианты ответов	Характеристика оценки	Оценка заявителя (шкала от 1 до 5)
6.5	Что, по вашему мнению, следует усовершенствовать в процедуре обращения за услугой в электронной форме?			

Приложение 4.2. Опросная форма для заполнения экспертом на основе предоставленной заявителем заполненной формы

1. ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ЭКСПЕРТЕ

1.1	Ф.И.О. эксперта	
1.2	Контактный телефон эксперта	
1.3.	Адрес электронной почты эксперта	
1.4	Наименование закупаемой услуги	
1.5	Наименование закупаемой подуслуги	
1.6	Наименование ведомства, предоставляющего услугу	
1.7	Ссылка на страницу с описанием услуги	
1.8.	В каком регионе (области, крае, республике) РФ осуществляется закупка?	
1.9.	В каком городе осуществляется закупка?	
1.10.	Жизненная ситуация (опишите своими словами, какая проблема побудила Вас обратиться за получением услуги)	
1.11.	Ф.И.О. заявителя	
1.12.	Контактный телефон заявителя	
1.13.	Адрес электронной почты заявителя	

2. ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ

Перечень подготавливаемых документов для получения услуги

Основная задача данной таблицы: фиксирование всех документов, которые требовались для получения услуги. Поэтому эксперт может возвращаться к заполнению данной таблицы каждый раз при возникновении необходимости в подготовке новых документов.

2.1. Документы, перечисленные в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» на Портале.

№ п/п	Наименование документа	Подача документа в электронном виде	Требования к подаче документа в электронном виде	Способ подачи документа в электронном виде	Подача документа в бумажном виде	Требования к подаче документа в бумажном виде	Сложности при подаче документа в бумажном виде
-	Укажите перечень ВСЕХ документов, перечисленных в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» на Портале.	Требовалось ли приложить этот документ в эл. виде при подаче заявления на Портале	Скопируйте и вставьте любые требования к документу в электронном виде, представленные на Портале.	Каким образом реализована возможность подачи док-та в эл. виде	Требовалось ли подать этот документ в бумажном виде?	Скопируйте и вставьте любые требования к документу в электронном виде, представленные на Портале.	Какие дополнительные требования к документу, не указанные на Портале, были предъявлены при личном обращении
-		Варианты ответа: Да/Нет	Требования должны относиться к форме, а не к содержанию документа. Например, "Технические требования к файлу подписи: 1.Соотношение сторон ширина/высота = 2/1 2. Формат файла:JPEG 3.Размер файла не больше 27кб."	Варианты ответа: - «Приложение файла» - «Ввод информации в ручную»	Варианты ответа: Да/Нет	Например, форма предоставления, требования по заверению нотариусом, требования о собственноручной подписи и др.	Например, необходимость заполнять заявление от руки, аналогичное поданному в эл. виде, заверять копию документа у нотариуса, предъявлять оригиналы вместе с копиями и др.
1							
2							
3							
4							
5							
6							

№ п/п	Наименование документа	Подача документа в электронном виде	Требования к подаче документа в электронном виде	Способ подачи документа в электронном виде	Подача документа в бумажном виде	Требования к подаче документа в бумажном виде	Сложности при подаче документа в бумажном виде
7							
8							
9							

2.2. Дополнительные документы, которые пришлось готовить, но которые не были перечислены в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» на Портале

№ п/п	Наименование документа	Источник информации о необходимости предоставить документ	Подача документа в электронном виде	Требования к подаче документа в электронном виде	Способ подачи документа в электронном виде	Подача документа в бумажном виде	Требования к подаче документа в бумажном виде	Сложности при подаче в бумажном виде
-	<p>Укажите все дополнительные документы, которые пришлось готовить, но которые не были перечислены в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» на Портале. Дополнительные документы могут быть запрошены как на этапе подачи заявления в электронном виде так и на этапе подачи оригиналов документов.</p> <p>Если какой-либо документ, необходимый для получения услуги, пришлось получать в органе власти или организации, то все документы, необходимые для его получения так же включаются в данную таблицу в</p>	Откуда вы узнали о необходимости подачи этого документа?	Требовалось ли приложить этот документ в эл. виде при подаче заявления на Портале	Необходимо указать ВСЕ требования к документу так, как они были изложены в сообщении о необходимости дополнительных документов	Каким образом реализована возможность подачи док-та в эл. виде	Требовалось ли подать этот документ в бумажном виде?		

№ п/п	Наименование документа	Источник информации о необходимости предоставить документ	Подача документа в электронном виде	Требования к подаче документа в электронном виде	Способ подачи документа в электронном виде	Подача документа в бумажном виде	Требования к подаче документа в бумажном виде	Сложности при подаче в бумажном виде
	<i>том случае,, если они не были указаны в Таблице 2.1</i>							
-	Необходимо указать все документы вне зависимости от того, были ли они реально предоставлены, и независимо от наименования окончательного документа.	Например, сайт ведомства, информационный стенд, консультация с сотрудником ведомства, письмо из ведомства и др.	Варианты ответа: Да/Нет		Варианты ответа: - «Приложение файла» - «Ввод информации в ручную»	Варианты ответа: Да/Нет		
10								
11								
12								
13								

2.3. Подготовка отдельных документов

Пояснение: Документ, получаемый по каналам межведомственного взаимодействия. Заявитель вправе не предоставлять этот документ самостоятельно и должен попытаться не предоставлять его в ведомство, сославшись на норму Закона № 210 (Статья 7, пункт 1, часть 2).

№ п/п	Наименование документа	Фактическое наименование документа	Является ли документ документом <u>межведомственно</u> <u>го</u> <u>взаимодействия</u>	Кто выдает документ	Наличие образца заполнения документа на Портале	Наличие электронного бланка документа для заполнения в электронной форме	Полное время, затраченное на заполнение документа, сутки, часы, минуты	Денежные затраты на подготовку документа, руб.	Какие сложности возникли при заполнении бланка документа на Портале	Какие дополнительные документы необходимы для получения описываемого документа
-	Перечислите все документы, представленные в таблицах пункта 2.1. и 2.2.	Наименование документа может быть более конкретным, чем наименование документа в предыдущем столбце.		Если документ был получен ранее (а не в связи с получением данной услуги), например, паспорт гражданина РФ, указывать ведомство, предоставившего его, не нужно		Варианты ответа: - «Да», если бланк был на Портале в электронном виде. - «Нет», если бланк отсутствовал. - «Скан бланка», если бланк нельзя заполнить в электронном виде, а только от руки			<ul style="list-style-type: none"> Опишите проблему в данной таблице сделайте скриншот, назовите файл, содержащий скриншот, «Проблема 2.3.№п/п сохраните файл и передайте его вместе с анкетой 	Если такие документы были, то необходимо указать их в таблице 2.2.
-	Если возможна подача нескольких вариантов	Необходимо указать фактическое наименование документа, без	Варианты ответа: Да/Нет	Варианты ответа: -Полное наименование ведомства (в	Варианты ответа: Да/Нет	Необходимо указать наличие бланка, пригодного или не для	Учитывается -время на поиск бланка или образца документа	Укажите сумму и характер платежа (например,	Например, -невозможно заполнить бланк	Сюда могут быть включены:

№ п/п	Наименование документа	Фактическое наименование документа	Является ли документ документом <u>межведомственно</u> <u>го</u> <u>взаимодействия</u>	Кто выдает документ	Наличие образца заполнения документа на Портале	Наличие электронного бланка документа для заполнения в электронной форме	Полное время, затраченное на заполнение документа, сутки, часы, минуты	Денежные затраты на подготовку документа, руб.	Какие сложности возникли при заполнении бланка документа на Портале	Какие дополнительные документы необходимы для получения описываемого документа
	одного документа на выбор – укажите их также в отдельных строках (например, свидетельств о праве или выписка из реестра на выбор)	изменений и сокращений. В данном столбце перечисляются только документы, поданные заявителем или запрошенные на него по каналам межведомственного взаимодействия.		соответствии с наименованием на Портале) -Готовится самостоятельно заявителем - Получен ранее		заполнения в электронном виде. К непригодным относятся: - бланки, для заполнения которых необходимо использование специализированного закрытого ПО; - бланки, представляющие собой электронные копии бумажных бланков (сканы бланков); - бланки со сбоями в кодировке или форматировании	-заполнение формы -или время переноса из бумажного документа в интерфейс на Портале. Для документов, которые получались в органе (организации) специально для получения данной услуги, также учитывается: -время на подготовку своего пакета документов; -все время, затраченное на посещение органа (организации); -все время ожидания оформления документа.	гос.пошлина, оплата ксерокопии документа)	- размещение на Портале заполненного бланка-образца, который необходимо предварительно очистить; - размещение бланка в формате, затрудняющем заполнение; - жестко фиксированный размер полей, недостаточный для вносимой информации; - сбои в работе интерактивных бланков (например, с выбором даты или места из встроеного списка) и др.	- доверенности; - справки, заключения, согласования и пр.; - заверенные копии
1.										
2.										

№ п/п	Наименование документа	Фактическое наименование документа	Является ли документ документом <u>межведомственно</u> <u>го</u> <u>взаимодействия</u>	Кто выдает документ	Наличие образца заполнения документа на Портале	Наличие электронного бланка документа для заполнения в электронной форме	Полное время, затраченное на заполнение документа, сутки, часы, минуты	Денежные затраты на подготовку документа, руб.	Какие сложности возникли при заполнении бланка документа на Портале	Какие дополнитель ные документы необходимы для получения описываемо го документа
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
...										
ИТОГОВЫЕ ЗАТРАТЫ ВРЕМЕНИ И ДЕНЕГ для всех перечисленных документов							_____ мин.	_____ руб.		

2.4. Дополнительная информация по этапу подготовки документов, комментарии заявителя и эксперта

3. ПОДАЧА ЭЛЕКТРОННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ И ДОКУМЕНТОВ НА ПОРТАЛЕ

3.1.	В каком браузере осуществляется подача заявления?	Указать браузер или браузеры, использованные при подаче заявления (в том числе количество попыток в разных браузерах, если подача с первого раза не удалась)	
3.2.	Дата подачи заявления	Указывается дата именно подачи заявления, а не получения подтверждения о принятии заявления	
3.3.	Сколько в среднем времени в минутах понадобилось для заполнения заявления на Портале?	Учитывается время на поиск заявления, скачивание (при необходимости) форм документов и их подготовку, перенос информации из бумажных версий документов в соответствующие поля интерфейса на Портале	
3.3.1.	Попытка 1	Первичная подача заявления	
3.3.2.	Попытка 2	Повторная подача заявления, если пришло уведомление о необходимости исправить информацию в поданных документах	
3.3.3.	Попытка 3	
3.3.4.	
3.4.	Какие сложности возникли при заполнении заявления?	Перечислить любые сложности, независимо от их характера, возникшие при заполнении формы заявления Можно вернуться к заполнению этого поля после заполнения пункт 3.7.	
3.5.	С какой попытки удалось корректно подать заявление?	Корректной считается попытка, при которой заявление удалось загрузить на Портал или (при заполнении непосредственно на Портале) когда заявление было принято системой	
3.6.	Причины повторных попыток подачи заявления	Укажите причины, по которым пришлось повторно подавать заявления в электронной форме на Портале	
	Попытка 2, п.3.3.2.	...	
	Попытка 3, п.3.3.3.	...	
	
-	Дополнительные комментарии	Укажите дополнительные комментарии при необходимости, если не нашли подходящего поля для них в разделе 3	

3.7. Поля, необходимые для заполнения

Зафиксируйте весь перечень полей, которые необходимо заполнить при подаче заявления на Портале

3.7.1. Экран (шаг) 1

№ п/п	Название поля	Описание проблемы/недостатка, если имеются	Скриншот при необходимости
<i>Нумерация полей может быть многоуровневой</i>	<i>Скопируйте название заполняемого поля из интерфейса подачи заявления</i>	<i>Если при заполнении поля возникли проблемы или замечены функциональные недостатки в работ, необходимо описать их</i>	<i>Приложите скриншот проблемы при необходимости. Скриншоты необходимо делать бесплатной программой Clip2Net. Инструкция по установке и настройке программы представлена в отдельном файле.</i>
Например: 1. Ф.И.О. гражданина 1.1. Фамилия 1.2. Имя 1.3. Отчество (при наличии) 2. Паспортные данные 2.1. Серия и номер паспорта 2.2. Кем выдан 2.3. Дата выдачи 3. Место рождения 4. Дата рождения	Указывается каждое конкретное поле в отдельной строке	Необходимо перечислить все проблемы, связанные с заполнением отдельных полей, в том числе технологическое проблемы Портала (например, зависания или вылеты, невозможность выполнить действие и др.)	Необходимо приложить скриншот проблемы в том виде, в каком он был выдан на экран

3.7.2. Экран (шаг) 2

Добавьте необходимое число экранов/шагов и таблиц к ним по образцу в пункте 3.7.1.

3.8. Функциональные возможности интерфейса (если респондент не использовал перечисленные ниже функции, эксперт должен их проверить сам):

№	Функция	Инструкция	Да/Нет	Работает/Не работает	Дополнительные комментарии эксперта
3.8.1.	Возможность использования предыдущего заявления в качестве основы для подачи нового заявления, чтобы не заполнять все поля заново (функция «Черновики» личного кабинета).	Необходимо указать удалось ли использовать предыдущее заявление, и если да, то в какой форме и что пришлось сделать для его использования			
3.8.2.	Сохранение введенных данных при обновлении страницы.	Необходимо проверить, сохраняются ли заполненные данные при обновлении страницы, в том числе при обновлении, связанном с ошибками заполнения форм			
3.8.3.	Сохранение введенных данных в виде бланка заявления для личного использования.	Необходимо проверить, можно ли сохранить заполненную форму, размещенную в интерактивном виде на Портале, в виде документа, а также указать формат, в который происходит конвертирование формы при ее сохранении			
3.8.4.	Возможность выбрать способ уведомления о ходе рассмотрения заявления: по электронной почте, sms, Push-up ¹³ и т.п. Если да, то выберите все доступные и перечислите их.	Необходимо указать, какой способ или способы уведомления предусмотрены при подаче заявления по данной услуге			
a)	Sms	-			
b)	Электронная почта	-			

¹³ Push-Up - служба Push-уведомлений Apple (англ. Apple Push Notification Service, APNS), которая использует технологию push через постоянно открытые IP-связи для пересылки уведомлений от сервера приложения к клиенту. Уведомления должны приходить пользователям iPad и iPhone, которые обратились за услугой и установили у себя приложение gosuslugi.ru.

№	Функция	Инструкция	Да/Нет	Работает/Не работает	Дополнительные комментарии эксперта
c)	Push-Up	-			
d)	Другое (укажите)	-			

3.9. Электронная запись на прием в ходе подачи заявления на Портале:

№	Вопрос	Инструкции	Да/Нет	Работает/Не работает	Дополнительные комментарии
3.9.1.	Была ли возможность электронной записи на прием при подаче заявления?	Указать, можно ли посредством Портала записаться на прием для подачи документов или получения результата и если да, то указать форму подтверждения записи (или указать, что запись не была подтверждена)			
3.9.2.	Какова цель записи на прием?	Подача оригиналов документов			
		Получение результата предоставления услуги			
3.9.3.	Была ли возможность выбора даты приема?	Необходимо указать на принципиальную возможность выбора даты (в отличие от ситуации, когда дату автоматически генерирует система) или указания предпочтительного диапазона и т.п.			
3.9.4.	Была ли возможность выбора времени приема?	Аналогично п. 3.9.3 .2			
3.9.5.	Была ли назначена дата приема в уведомительном порядке во время подачи заявления?	Указать, если дата приема была назначена в уведомительном порядке, без возможности повлиять на нее			
3.9.6.	Было ли назначено время приема в уведомительном порядке во время подачи заявления?	Указать, если время приема было назначено в уведомительном порядке, без возможности повлиять на него			

3.11. Оплаты пошлины:

№	Вопрос	Инструкции	Да/Нет	Работает/Не работает	Дополнительные комментарии
3.11.1.	Какой размер пошлины был указан на портале?	<i>В графе Комментарии указать размер пошлины именно так, как он был указан на Портале, в том числе, если вместо суммы был указан какой-либо текст (например, отсылка к Налоговому кодексу)</i>	X	X	
3.11.2.	Какой фактически размер пошлины пришлось оплатить?	<i>В графе Комментарии указать точную сумму пошлины, которая была оплачена (если при этом взималась комиссия – указать отдельно, с пояснением ее происхождения)</i>	X	X	
3.11.3.	Была ли предоставлена возможность оплаты пошлины в ходе подачи заявления?	<i>Необходимо указать на возможность или отсутствие возможности оплаты пошлины силами непосредственно Портала или переадресации на сервис оплаты</i>			
-	ДОП. ВОПРОСЫ, ЕСЛИ ОТВЕТ «ДА» В ПРЕДЫДУЩЕМ ВОПРОСЕ				
а)	Перечислите, какими способами была предоставлена возможность оплаты пошлины он-лайн?	<i>Необходимо подробно описать способы, при помощи которых предлагается оплатить пошлину</i>	X	X	
б)	Каким из способов вы оплатили пошлину?	<i>Необходимо указать способ, которым реально была оплачена пошлина (в случае, если пошлина была оплачена он-лайн при подаче заявления в электронном виде!)</i>	X	X	
3.11.4.	Была ли возможность подтвердить оплату пошлины удаленно путем приложения скана квитанции об оплате пошлины?	<i>Заполняется в случае, если пошлина была оплачена традиционным способом (например, через банк)</i>			
3.11.5.	Была ли возможность подтвердить оплату пошлины удаленно путем внесения платежных реквизитов? Если да, то какие реквизиты вы вводили?	<i>Необходимо указать, можно ли подтвердить оплату пошлины без предоставления копии квитанции, а только указанием тех или иных реквизитов квитанции</i>			

3.12. Дополнительная информация по подаче электронного заявления и документов:

Укажите дополнительную информацию, которую бы вы хотели отметить	
--	--

4. УВЕДОМЛЕНИЯ

4.1.	Дата и время отправки заявления на Портале	Фактические дата и время отправки заявления через Портал	
4.2.	Номер отправленного заявления, присвоенного на Портале	Указать номер электронного заявления	

4.3. Уведомления по телефону (телефонные звонки)

№ п/п	Дата и время поступления	Номер телефона	Кто звонил	По какому вопросу	Содержание разговора
-	Зафиксируйте дату и время поступления звонка	Зафиксируйте номер телефона, с которого звонили, если он определился	Зафиксируйте, как представился звонящий (ФИО, название отдела, название ведомства)	Зафиксируйте, по какому вопросу звонил сотрудник ведомства	Коротко опишите содержание разговора
4.3.1.					
4.3.2.					
4.3.3.					
4.3.4.					
...					

4.4. Уведомления по электронной почте

№ п/п	Дата и время поступления	Тип письма	Тема письма	Содержание письма	Выявленные недостатки и недоработки письма
-	Скопируйте и вставьте дату и время полученного письма	Указать тип сообщения из ведомства: - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках - Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги	Скопируйте и вставьте тему полученного письма	Скопируйте и вставьте полное содержание письма, включая подпись отправителя	Например: - нечитаемая кодировка; - текст, не содержащий необходимых сведений; - текст, не содержащий реквизитов для обращения в ведомство (адрес, телефон и др.); - неработающие ссылки в теле письма;

4.4.1.					
4.4.2.					
4.4.3.					
4.4.4.					
...					

4.5. Уведомления в личном кабинете

№ п/п	Дата поступления	Тип статуса	Статус	Комментарии по статусу
-	Скопируйте и вставьте дату и время поступления статуса	<p>Указать тип сообщения, размещенного в личном кабинете:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках - Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги 	Скопируйте и вставьте название статуса заявления из личного кабинета	Необходимо скопировать все комментарии, размещенные к статусу заявления в личном кабинете. Комментарии копируются дословно так, как они указаны в личном кабинете <i>Комментарии по статусу, содержатся в строке «Комментарий».</i>
4.5.1.				
4.5.2.				
4.5.3.				
...				

4.6. Уведомления по смс

№ п/п	Дата поступления	Тип статуса	Статус	Содержание sms
-	Скопируйте и вставьте дату и время поступления статуса по sms	<p>Указать тип полученного сообщения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках - Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги 	Скопируйте и вставьте название статуса заявления из sms	Скопируйте и вставьте полное содержание sms, включая подпись отправителя и номер, с которого пришла sms, (в том числе без перевода сообщения в кириллическую кодировку, если оно пришло на латинице)
4.6.1.				
4.6.2.				
4.6.3.				
...				

4.7. Уведомления Push-Up

№ п/п	Дата поступления	Тип статуса	Статус	Содержание sms
	Скопируйте и вставьте дату и время поступления уведомления Push-Up	<p>Указать тип полученного уведомления</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках - Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги 	Скопируйте и вставьте название статуса заявления из уведомления Push-Up	Скопируйте и вставьте полное содержание уведомления Push-Up

4.7.1.				
4.7.2.				
4.7.3.				
...				

4.8. Консультирование

Заполните таблицу 4.8 на основании данных в пунктах 4.3.-4.7.

№ п/п	Вопрос	По телефону	Эл.почта	Личный кабинет	Sms-уведомления	Push-up уведомления
		Если ответ «Да», то укажите № п/п разговора из пункта 4.3., в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п сообщения из пункта 4.4. в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п статуса из пункта 4.5. в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п sms из пункта 4.6. в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п уведомления из пункта 4.7. в котором содержится описываемая информация
4.8.1.	Содержат ли уведомления информацию о том:					
а)	- к кому лично можно обращаться по вопросам подачи заявления					
б)	- телефон, по которому можно обращаться					
в)	- адрес электронной почты, по которому можно обращаться					
4.8.2.	Уведомления о подаче оригиналов документов					
а)	Были ли вы проинформированы о <u>месте</u> подачи оригиналов документов?					
б)	Были ли вы проинформированы о <u>дате</u> подачи оригиналов документов?					
в)	Были ли вы проинформированы о <u>времени</u> подачи оригиналов документов?					
г)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>место</u> подачи оригиналов документов самостоятельно?					
д)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>дату</u> подачи оригиналов документов самостоятельно?					

№ п/п	Вопрос	По телефону	Эл.почта	Личный кабинет	Sms-уведомления	Push-up уведомления
		<i>Если ответ «Да», то укажите № п/п разговора из пункта 4.3., в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № п/п сообщения из пункта 4.4. в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № п/п статуса из пункта 4.5. в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № п/п sms из пункта 4.6. в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № п/п уведомления из пункта 4.7. в котором содержится описываемая информация</i>
е)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>время</u> подачи оригиналов документов самостоятельно?					
4.8.3.	Уведомления о получении результатов услуги					
а)	Уведомления о получении результатов услуги					
б)	Были ли вы проинформированы о <u>месте</u> получения результата услуги?					
в)	Были ли вы проинформированы о <u>дате</u> получения результата услуги?					
г)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>место</u> получения результата услуги?					
д)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>дату</u> получения результата услуги?					
е)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>время</u> получения результата услуги?					

4.8.4. Получение консультации. Если в процессе получения услуги не было необходимости в дополнительном консультировании, эксперт должен придумать вопрос и задать его по телефону (если в уведомлении указан телефон) и электронной почте (если в уведомлении указан адрес электронной почты).

Если в уведомлении отсутствовали контактные данные, эксперт должен задать вопрос по телефону и электронной почте, указанных на странице услуги (раздел «Контакты», предварительно необходимо выбрать в «Вашем местоположении» населенный пункт, соответствующий месту получения услуги)

№ п/п	Вопрос	Номер телефона / электронный адрес	Контакты получены: - уведомление - страница услуги	Да/Нет	Дополнительный вопрос 1	Дополнительный вопрос 2
4.8.4.	Удалось ли Вам получить ответ:			-	<p>Необходимо зафиксировать содержание ответа или его отсутствие (с указанием причины) именно так, как он был дан (для ответа по электронной почте укажите так же дату и время ответа)</p> <p>Укажите также</p> <p>- по телефону: даты и время, когда осуществлялись попытки дозвониться</p> <p>- по электронной почте: дата, время, тема и содержание отправленного письма</p>	
а)	- по телефону				Вопрос:	Вопрос:
					Ответ:	Ответ:
б)	- по электронной почте				Вопрос:	Вопрос:
					Ответ:	Ответ:

4.9. Дополнительная информация по уведомлениям:

Укажите дополнительную информацию, которую бы вы хотели отметить	
--	--

5. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ

№ п/п	Вопрос	Подсказка	Да/Нет	Ответ на вопрос/Комментарии эксперта
5.1.	Вам пришлось посещать ведомство, чтобы подать документы в бумажном виде?	В случае положительного ответа указать наименование органа или организации Если ответ «Нет», то таблица дальше не заполняется.		
5.2.	Дата подачи документов	В случае, если ведомство пришлось посещать несколько раз, указывается дата, когда документы были поданы фактически	X	
5.3.	Место подачи оригиналов документов	Указать полный почтовый адрес и номер кабинета для подачи оригиналов документов, в том числе в случае, если подача документов осуществляется в операционном зале МФЦ	X	
a)	Это было отделение ведомства?	-		
b)	Это было МФЦ?	-		
5.4.	Режим работы отделения	Укажите полный режим работы отделения или МФЦ в том виде, как он указан на информационных сообщениях ведомства в помещении ведомства	X	
5.5.	Имеется ли в месте подачи документов электронная очередь?	Указать место в очереди (если оно указано в квитанции электронной очереди). Под электронной очередью подразумевается получение талона и ожидание очереди по номеру в талоне		
5.6.	Уточните в месте подачи документов, имеется ли возможность оплатить пошлину на месте?	Необходимо в любом случае уточнить о возможности оплаты пошлины. Если ответ «Да», то уточните, каким образом это можно сделать и где, далее зафиксируйте ответ.		
5.6.1.	Удалось ли оплатить пошлину указанным способом?	В случае, если пошлины не была оплачена на этапе подачи документов в электронном виде. Если ответ «Да», то сделайте ксерокопию полученного в результате оплаты документа перед подачей документа.		
5.7.	С какой попытки удалось подать документы?	Необходимо подробно описать причину, если подать документы удалось не с первого раза. За попытки также считаются перенаправления между сотрудниками ведомства	X	

№ п/п	Вопрос	Подсказка	Да/Нет	Ответ на вопрос/Комментарии эксперта
5.8.	Сколько времени суммарно пришлось простоять в очереди для подачи документов (в минутах)?	Укажите суммарное потраченное вами время на подачу документов от момента получения квитанции электронной очереди или с момента присоединения к живой очереди, не считая ваших временных затрат на дорогу. Отдельно укажите время, затраченное в каждой из попыток подать документы.	X	
	Попытка 1		X	
	Попытка 2		X	
	...		X	
5.9.	Были ли у вас какие-то преимущества как у заявителя, подавшего заявление в электронном виде, при подачи оригиналов документов?	Если ответ «Да», то опишите эти преимущества? Например, - проход вне очереди - отдельный сотрудник - сокращенный комплект документов		
5.10.	Были ли какие-либо дополнительные необходимые услуги в ходе подачи документов?	Необходимо подробно описать все дополнительные услуги, которые вам пришлось оплатить в месте подачи документов (или в ином месте по указанию сотрудников), если данные услуги не были заявлены как необходимые на Портале. Укажите также стоимость таких услуг. Пример: ксерокопирование, фотосъемка.		
5.11	Дополнительная информация по процедуре подачи оригиналов документов		X	

6. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

№ п/п	Вопрос	Подсказка	Да/Нет	Ответ эксперта
6.1.	Возможно ли получить результат услуги в электронной форме?	<p>Укажите, были ли у вас возможность получить результат услуги в электронной форме. Если результат был получен заявителем в электронной форме, то заполняется п.6.2, после него осуществляется переход к таблице 7.</p> <p>Как правило, такая возможность имеется у услуг, результатом предоставления которой является информация (информация о задолженности по штрафам ГИБДД), или же была возможность получить результат услуги (документ) в электронной форме</p>		
6.2.	Дата получения результата услуги	В случае, если ведомство пришлось посещать несколько раз, указывается дата, когда результат был получен фактически	X	
6.3.	Место получения результата услуги	Указать полный почтовый адрес и номер кабинета для подачи оригиналов документов, в том числе в случае, если подача документов осуществляется в операционном зале МФЦ	X	
а)	Это было МФЦ?	Если была возможность обратиться за услугой через МФЦ, то воспользуйтесь ею.		
б)	Это было отделение ведомства?	Если услуга не доступна в МФЦ, то обратитесь в отделение ведомства, предоставляющего услугу.		
6.4.	Режим работы отделения	Необходимо указать полный режим работы в том виде, как он указан на информационных сообщениях ведомства в помещении ведомства	X	
6.5.	Имеется ли в месте подачи документов электронная очередь?	Указать место в очереди (если оно указано в квитанции электронной очереди) Под электронной очередью подразумевается получение талона и ожидание очереди по номеру в талоне		
6.6.	Какие документы необходимо предоставить для получения результата услуги?	Перечислить все необходимые документы именно в том виде, как они были запрошены сотрудниками ведомства	X	

№ п/п	Вопрос	Подсказка	Да/Нет	Ответ эксперта
6.7.	С какой попытки удалось получить результат услуги?	Необходимо подробно описать причину, если получить результат услуги удалось не с первого раза. За попытки также считаются перенаправления между сотрудниками ведомства	X	
6.8.	Сколько времени суммарно пришлось простоять в очереди для получения результата услуги (в минутах)?	Укажите суммарное потраченное вами время на подачу документов от момента получения квитанции электронной очереди или с момента присоединения к живой очереди, не считая ваших временных затрат на дорогу. Отдельно укажите время, затраченное в каждой из попыток подать документы.	X	
	Попытка 1		X	
	Попытка 2		X	
	...		X	
6.9.	Были ли у вас какие-то преимущества как у заявителя, подавшего заявление в электронном виде, при получении результата услуги?	Если ответ «Да», то опишите эти преимущества? Например, - проход вне очереди - отдельный сотрудник - сокращенный комплект документов		
6.10.	Какие затраты вы понесли на получение услуги помимо затрат на пошлину и подготовку документов?	Указать точный размер затрат с разделением по каждому отдельному случаю (копирование документов, фотографирование и т.п.). Не включаются затраты, непосредственно не связанные с процедурой получения услуги (например, поездка на такси в ведомство)		
6.11.	Дополнительная информация по получению результата услуги		X	

7. КОММЕНТАРИИ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ **заполняется экспертом со слов заявителя**

№ п/п	Вопрос	Ответ в свободной форме
7.1.	ВОПРОСЫ ПО ИНТЕРФЕЙСУ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ	
7.1.1	Какие положительные моменты в ходе обращения за услугой в электронном виде упростили для заявителя ее получение и позволили сэкономить его время?	
7.1.2	Что Вас больше всего разочаровало в ходе обращения за услугой в электронном виде?	
7.1.3	Что, по Вашему мнению, следует усовершенствовать в интерфейсе подачи заявления в первую очередь для удобства услуги?	
7.2.	ВОПРОСЫ ПО УВЕДОМЛЕНИЯМ	
7.2.1	Какие положительные моменты) отмечены в связи с получением уведомлений?	
7.2.2	Что Вас больше всего разочаровало в ходе получения уведомлений?	
7.2.3	Что, по Вашему мнению, следует усовершенствовать в процедуре уведомлений в первую очередь для удобства получения услуги?	
7.3.	ВОПРОСЫ ПО ПРОЦЕДУРЕ ПОДАЧИ ДОКУМЕНТОВ	
7.3.1	Какие положительные моменты отмечены (приятно удивило) в ходе подачи документов?	
7.3.2	Что Вас больше всего разочаровало в ходе подачи документов?	
7.3.3	Что, по Вашему мнению следует усовершенствовать в процедуре подачи документов для удобства получения услуги?	
7.4.	ВОПРОСЫ ПО ПРОЦЕДУРЕ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГИ	
7.4.1	Какие положительные моменты отмечены) в ходе получения результата услуги?	
7.4.2	Что Вас больше всего разочаровало в ходе получения результата услуги?	
7.4.3	Что, по Вашему мнению, следует усовершенствовать в процедуре получения результата услуги?	

8. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

№ п/п	Наименование показателя	Шкала оценок/Варианты ответов	Характеристика оценки	Комментарии по оценке для заявителя	Оценка заявителя (шкала от 1 до 5)
8.1.	Удовлетворенность качеством услуги в целом	1 — Очень плохо	Опыт крайне негативный	Как вы оцениваете качество предоставленной услуги в целом? (копируются оценки заявителя)	
		2 — Плохо	Неудовлетворительно		
		3 — Удовлетворительно	Есть что оптимизировать и улучшать		
		4 — Хорошо	В целом хорошо, есть незначительные замечания		
		5 — Отлично	Все понравилось, претензии отсутствуют		
8.2.	Удовлетворенность электронно й услугой	1 — Очень плохо	Интерфейс электронной подачи заявления не работает	В случае, если вы подавали заявление в электронной форме через Портал, оцените полезность электронной услуги (копируются оценки заявителя)	
		2 — Плохо	Не получил никаких преимуществ		
		3 — Удовлетворительно	Работает, но неудобно		
		4 — Хорошо	Не идеально, рекомендую к использованию		
		5 — Отлично	Удобно, значительно сэкономил время		

Приложение 5. Формы для подведения итогов по услуге по результатам контрольных закупок услуги (заполняется супервизором)

1. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО ИССЛЕДУЕМОЙ УСЛУГЕ.

НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ _____

№ п/п	Вводные данные	Субъект 1	Субъект 2	Субъект 3
1.1.	Ф.И.О. эксперта			
1.2.	Контактный телефон эксперта			
1.3.	Адрес электронной почты эксперта			
1.4.	Наименование услуги			
1.5.	Наименование подуслуги			
1.6.	Наименования ведомства, где была получена услуга			
1.7.	Ссылка на страницу с описанием услуги			
1.8.	В каком регионе (области, крае, республике) РФ осуществляется закупка?			
1.9.	В каком городе осуществляется закупка?			
1.10.	Жизненная ситуация			
1.11.	Ф.И.О. заявителя			
1.12.	Контактный телефон заявителя			
1.13.	Адрес электронной почты заявителя			

2. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ИТОГАМ ОБРАЩЕНИЯ ЗА УСЛУГОЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Пояснение: Если в ячейке стоит X – данная ячейка не заполняется.

№ п/п	Основные показатели	Подсказка	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
	Для данной услуги укажите преимущества обращения в электронной форме	В столбце указываются пункты Анкеты №2, на основе которых должны формировать значения показателей	Укажите субъекты РФ, в которых было проведено исследование		Укажите установленное ведомством значение по оцениваемому показателю, где это возможно, на основе описания порядка предоставления услуги на Портале и административного регламента по услуге	Укажите источник, регламентирующий установленное значение. Им может быть НПА или страница с описанием услуги на Портале	Укажите фактическое значение по оцениваемому показателю, где это возможно, на основе полученного опыта в ходе предоставления услуги	Укажите свои комментарии в свободной форме по оцениваемому показателю при необходимости.
1	Подготовка и подача документов							
1.1.	Общее число требуемых документов по услуге	Пункт 2.3.	Субъект 1	X14				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
1.2.	Число поданных документов по услуге в электронной форме	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
1.3.	Число поданных документов в бумажной форме	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
1.4.	Число документов, поданных и в электронной форме, и в бумажной форме.	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		

14 Знак «X» обозначает, что ячейку заполнять не нужно.

№ п/п	Основные показатели	Подсказка	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
1.5.	Возможно ли подать полный пакет документов в электронной форме без необходимости личной явки для предоставления документов в бумажной форме	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
1.6.	Число межведомственных документов, которые было необходимо предоставить при обращении за услугой?	Пункт 2.3.	Субъект 1	X	0	Закон № 210		
			Субъект 2	X	0			
			Субъект 3	X	0			
			Итоговое среднее	X	0			
2	Временные затраты на получение результата услуги							
2.1.	Суммарное время, затраченное на подготовку полного комплекта документов в бумажной форме, указать затраченные сутки, часы, минуты	Пункт 2.3.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
2.2.	Суммарное время, затраченное на подачу заявления в электронной форме на Портале учитывая все попытки, в минутах	Пункт 3.3.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
2.3.	Суммарное время, затраченное на очереди для подачи документов в бумажном виде, в минутах	Пункт 5.8.	Субъект 1	X	15	Распоряжение №1021; Указ №601 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	15			
			Субъект 3	X	15			
			Итоговое среднее	X	15			
2.4.	Суммарное время, затраченное с момента отправки заявки, и уведомления о том, что результат услуги готов, в днях	Пункты 4.1. и 4.3-4.7	Субъект 1	X		Указать срок с момента подачи заявления, в течение которого ведомство должно оказать услугу. Содержится на странице услуги во вкладке «Сроки оказания услуги»		
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
2.5.	Превышение установленных нормативных сроков	Пункты 4.1. и 4.3-4.7	Субъект 1	X	0	Распоряжение №1021 (целевое		
			Субъект 2	X	0			

№ п/п	Основные показатели	Подсказка	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
	предоставления государственной (муниципальной) услуги, в днях	(Расчет на основании предыдущего пункта 2.4: разница в регламентированном и фактическом значении)	Субъект 3	X	0	значение к 2014 году)		
			Итоговое среднее	X	0			
2.6.	Суммарное время, затраченное на очереди для получения результата услуги, в минутах	Пункт 6.7.	Субъект 1	X	15	Распоряжение №1021; Указ №601 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	15			
			Субъект 3	X	15			
			Итоговое среднее	X	15			
3	Денежные затраты							
3.1.	Затраты на пошлину	Пункты 3.11.1 и 3.11.2..	Субъект 1	X				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
3.2.	Возможно ли было оплатить пошлину в электронной форме?	Пункты 3.11.3-3.11.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
3.3.	Суммарные затраты на подготовку документов (включая пошлину)	Пункт 2.3.	Субъект 1	X				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
3.4.	Другие затраты на получение услуги (например, платные консультации и т.д.)	Пункт 6.9.	Субъект 1	X				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
4	Число посещений ведомства							
4.1.	Число посещений ведомства для подачи документов	Пункт 5.7.	Субъект 1	X	0	Для реализации преимущества обращения за		
			Субъект 2	X	0			
			Субъект 3	X	0			

№ п/п	Основные показатели	Подсказка	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
			Итоговое среднее	X	0	услугой в электронной форме		
4.2.	Число посещений ведомства для получения результата услуги							
4.2..1.	Для заявителя-гражданина Российской федерации, посещений	Пункт 6.6.	Субъект 1	X	1	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	1			
			Субъект 3	X	1			
			Итоговое среднее	X	1			
4.2.2.	Для заявителей - представителей бизнеса (юр.лица, ИП), посещений	Пункт 6.6.	Субъект 1	X	2	Распоряжение №1021; Указ №601 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	2			
			Субъект 3	X	2			
			Итоговое среднее	X	2			
5.	Получение услуги							
5.1.	Результат услуги можно получить в электронной форме?	Пункт 6.1.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
5.2.	Предусмотрена ли возможность электронной записи на прием на Портале для получения результатов услуги в ходе подачи заявления или по итогам рассмотрения документов?	Пункты 3.9. и	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
5.3.	Функция записи на прием для подачи оригиналов документов работает?	Пункт 4.8.2.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
5.3.	Функция записи на прием для получения результата услуги работает?	Пункт 4.8.3.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6	Получение электронных уведомлений в ходе оказания услуги							
6.1	Наличие уведомления об отправке заявления							
6.1.1	по электронной почте	Пункт 4.4.	Субъект 1		X	X	X	

№ п/п	Основные показатели	Подсказка	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.1.2	в личном кабинете на Портале	Пункт 4.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.2	Наличие уведомления о принятии заявления к рассмотрению ведомством							
6.2.1	по электронной почте	Пункт 4.4.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.2.2	в личном кабинете на Портале	Пункт 4.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.3	Наличие уведомления о результате рассмотрения заявления ведомством							
6.3.1	по электронной почте	Пункт 4.4.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.3.2	в личном кабинете на Портале	Пункт 4.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.4	Наличие уведомления о результате (содержит запрошенную заявителем информацию или копию оформленного документа)							
6.4.1	по электронной почте	Пункт 4.4.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.4.2	в личном кабинете на Портале	Пункт 4.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	

№ п/п	Основные показатели	Подсказка	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.5	Наличие уведомлений о записи на прием: - о записи на прием для подачи документов - о приближении даты записи на прием для подачи документов - о записи на прием для получения результата - о приближении даты записи на прием для получения результата							
6.5.1	по электронной почте (в поле «Комментарий» необходимо перечислить полученные уведомления)	Пункт 4.4.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.5.2	в личном кабинете на Портале (в поле «Комментарий» необходимо перечислить полученные уведомления)	Пункт 4.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.6	Наличие прочих уведомлений, например: - о начале предоставления услуги - о факте совершения оплаты - о факте отправки межведомственного запроса - о готовности результата и т.д.							
6.6.1	по электронной почте (в поле «Комментарий» необходимо перечислить полученные уведомления)	Пункт 4.4.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.6.2	в личном кабинете на Портале (в поле «Комментарий» необходимо перечислить полученные уведомления)	Пункт 4.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.7.	Наличие каких-либо уведомлений посредством телефонных звонков.	Пункт 4.3.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	

№ п/п	Основные показатели	Подсказка	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
	<i>В «Комментарии эксперта» указать, какие уведомления поступили</i>							
6.8.	Наличие каких-либо уведомлений по смс <i>В «Комментарии эксперта» указать, какие уведомления поступили</i>	Пункт 4.6.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6.9.	Наличие каких-либо уведомлений по <i>Push-Up</i> <i>В «Комментарии эксперта» указать, какие уведомления поступили</i>	Пункт 4.7.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
7	Показатели удовлетворенности							
7.1.	Удовлетворенность качества услуги в целом							
7.1.1.	При получении услуги в отделении ведомства	8.1.	Субъект 1	X	3	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	3			
			Субъект 3	X	3			
			Итоговое среднее	X	3			
7.1.2.	При получении услуги в МФЦ	8.1.	Субъект 1	X	4,75	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	4,75			
			Субъект 3	X	4,75			
			Итоговое среднее	X	4,75			
7.2.	Удовлетворенность электронной услугой							
7.2.1.	При получении услуги в отделении ведомства	8.2.	Субъект 1	X	3	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году по удовлетворенности услугой в целом)		
			Субъект 2	X	3			
			Субъект 3	X	3			
			Итоговое среднее	X	3			
76.2.2.	При получении услуги в МФЦ	8.2.	Субъект 1	X	4,75	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году по удовлетворенности услугой в целом)		
			Субъект 2	X	4,75			
			Субъект 3	X	4,75			
			Итоговое среднее	X	4,75			

3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Скриншот	Предложения по устранению
Нумерация может быть трехуровневой при необходимости	Укажите проблемы или блок проблем.	Укажите субъект, в котором проблема наблюдалась. Если проблема схожа для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта проблемы перечисляются в самом конце.	Опишите суть проблемы. Каждая проблема должна быть описана в отдельной ячейке.	Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на проблему.	Опишите, каким образом предлагается решить проблему. Например: - необходимо сделать следующее... - необходимо дополнительно указать следующую информацию... - необходимо реализовать функционал, позволяющий...
I. Описание порядка предоставления услуги на Портале					
1.1.					
1.2.					
...					
II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов					
2.1.					
2.2.					
...					
III. Подготовка документов					
3.1.					
3.2.					
...					
IV. Подача заявления в электронной форме на Портале					
4.1.	Интерфейс подачи заявления				
4.1.1.					
4.1.2.					
...					
4.2.	Функциональные возможности интерфейса				
4.2.1.					
4.2.2.					
...					
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов				

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Скриншот	Предложения по устранению
Нумерация может быть трехуровневой при необходимости	Укажите проблемы или блок проблем.	Укажите субъект, в котором проблема наблюдалась. Если проблема схожа для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта проблемы перечисляются в самом конце.	Опишите суть проблемы. Каждая проблема должна быть описана в отдельной ячейке.	Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на проблему.	Опишите, каким образом предлагается решить проблему. Например: - необходимо сделать следующее... - необходимо дополнительно указать следующую информацию... - необходимо реализовать функционал, позволяющий...
4.3.1.					
4.3.2.					
....					
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги				
4.4.1.					
4.4.2.					
...					
4.5.	Оплаты пошлины				
4.5.1.					
4.5.2.					
...					
V. УВЕДОМЛЕНИЯ					
5.1.	Уведомления по электронной почте				
5.1.1.					
5.1.2.					
...					
5.2.	Уведомления в личном кабинете				
5.2.1.					
5.2.2.					
...					
5.3.	Уведомления по sms				
5.3.1.					
5.3.2.					
...					

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Скриншот	Предложения по устранению
Нумерация может быть трехуровневой при необходимости	Укажите проблемы или блок проблем.	Укажите субъект, в котором проблема наблюдалась. Если проблема схожа для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта проблемы перечисляются в самом конце.	Опишите суть проблемы. Каждая проблема должна быть описана в отдельной ячейке.	Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на проблему.	Опишите, каким образом предлагается решить проблему. Например: - необходимо сделать следующее... - необходимо дополнительно указать следующую информацию... - необходимо реализовать функционал, позволяющий...
5.4.	Уведомления Push-Up				
5.4.1.					
5.4.2.					
...					
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ					
6.1.					
6.2.					
...					
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ					
7.1.					
7.2.					
...					
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ					
8.1.					
8.2.					
...					

4. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ И ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ МОМЕНТОВ ПО ИТОГАМ ОБРАЩЕНИЯ ЗА УСЛУГОЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Скриншот	Комментарии эксперта
Нумерация может быть трехуровневой при необходимости	Укажите преимущества обращения за услугой в электронной форме	Укажите субъект, в котором преимущество было выявлено. Если преимущество схоже для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта преимущества перечисляются в самом конце.	Опишите суть выявленного преимущества. Каждое преимущество должно быть описано в отдельной ячейке.	Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на выявленное преимущество.	Дополнительные комментарии эксперта при необходимости
I. Описание порядка предоставления услуги на Портале					
1.1.					
1.2.					
...					
II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов					
2.1.					
2.2.					
...					
III. Подготовка документов					
3.1.					
3.2.					
...					
IV. Подача заявления в электронной форме на Портале					
4.1.	Интерфейс подачи заявления				
4.1.1.					
4.1.2.					
...					
4.2.	Функциональные возможности интерфейса				
4.2.1.					
4.2.2.					
...					
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов				
4.3.1.					
4.3.2.					
....					
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги				
4.4.1.					
4.4.2.					
...					
4.5.	Оплаты пошлины				
4.5.1.					
4.5.2.					
...					
V. УВЕДОМЛЕНИЯ					
5.1.	Уведомления по электронной почте				
5.1.1.					
5.1.2.					

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Скриншот	Комментарии эксперта
Нумерация может быть трехуровневой при необходимости	Укажите преимущества обращения за услугой в электронной форме	Укажите субъект, в котором преимущество было выявлено. Если преимущество схоже для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта преимущества перечисляются в самом конце.	Опишите суть выявленного преимущества. Каждое преимущество должно быть описано в отдельной ячейке.	Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на выявленное преимущество.	Дополнительные комментарии эксперта при необходимости
...					
5.2.	Уведомления в личном кабинете				
5.2.1.					
5.2.2.					
...					
5.3.	Уведомления по sms				
5.3.1.					
5.3.2.					
...					
5.4.	Уведомления Push-Up				
5.4.1.					
5.4.2.					
...					
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ					
6.1.					
6.2.					
...					
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ					
7.1.					
7.2.					
...					
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ					
8.1.					
8.2.					
...					

Приложение 6. Образец отчёта по результатам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (для ведомств)

**Результаты регулярного мониторинга качества перевода услуг в
электронный вид на Едином портале государственных и
муниципальных услуг
МВД России**

**Место ведомства в рейтинге ведомств, составленного на основании
качества реализации сценариев предоставления услуг
11 из 31**

Введение

Мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее — мониторинг) проводится во исполнение решения, принятого по итогам заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления (раздел I, пункт 2; раздел II пункт 3 протокола заседания Правительственной комиссии от 1 февраля 2011 г. № 2), а также во исполнение пункта 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415–р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде».

Целью мониторинга является выявление актуальных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ в соответствии с Методикой мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – методика мониторинга).

Очередной мониторинг проводился в октябре-ноябре 2014 года, результаты по рассматриваемому органу власти представлены ниже.

В ходе мониторинга при проверке качества перевода услуг в электронную форму экспертами, в том числе, подавались электронные заявления с тестовыми данными, что позволяло проверить наличие и работоспособность кнопок «Получить услугу», работоспособность интерфейсов подачи заявления, а также возможность получения уведомлений о результатах рассмотрения поданного заявления. Возможность получения результата услуги в электронной форме проверялась только в отношении информационных услуг.

В 2014 году в методику были внесены изменения. Наиболее существенное изменение заключается в отказе от этапного подхода к переводу услуг, который имел ряд недостатков, выявленных в ходе прошедших мониторингов.

Теперь услуга исследуется на соответствие критериям перевода на типовые административные процедуры, более подробно об этом подходе будет рассказано далее.

По приоритетным услугам помимо подачи тестовых заявлений на ЕПГУ проводились контрольные закупки и аудит интерфейсов. Подробно указанные направления мониторинга описаны в соответствующих разделах.

Также в методику включено новое направление – мониторинг доступности органов власти по телефонным каналам. Методика телефонного мониторинга подробно описана в соответствующем разделе.

1. Сводные результаты мониторинга услуг ведомства на Едином портале

В 2014 году методика мониторинга была существенно доработана, в результате чего был осуществлен переход от этапного подхода к оценке перевода услуг в электронную форму в пользу оценки перевода в электронную форму отдельных административных процедур.

Каждая административная процедура может быть реализована в электронной форме несколькими способами (сценариями).

Например, процедура записи на прием может быть реализована двумя сценариями:

- запись на прием для подачи документов;
- запись на приеме для получения результата.

Решение о том, реализован тот или иной сценарий, принимается на основе ключевых показателей и индикаторов, перечень которых представлен в Приложении 1 методики. Каждый показатель состоит из группы простейших бинарных индикаторов. Бинарный индикатор — это элементарное требование к услуге, которое может быть оценено двумя вариантами ответа: требование выполняется (оценка «1») или не выполняется (оценка «0»). Каждый индикатор соответствует определенному требованию, основанному на положениях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг в электронной форме либо на законодательно обоснованных ожиданиях получателей услуг. Качество реализации сценария основывается на оценке среднего по показателям, которые в свою очередь оцениваются на основе среднего по индикаторам. Если хотя бы один из ключевых индикаторов не выполнен, то сценарий не может быть признан как реализованный.

Например, если из 100 проверяемых требований (индикаторов) в отношении размещения полной актуальной информации об услуге выполняется только 70, то оценка соответствия требованиям по сценарию 1.1 по услуге будет равняться 70%.

Результаты мониторинга качества перевода в электронную форму по рассматриваемому органу власти представлены в Таблице 1.

Таблица 1 – Динамика основных показателей по ведомству по итогам мониторинга, проведенного в мае и ноябре 2014 г.

Сценарий	Май 2014		Ноябрь 2014	
	Кол-во услуг, у которых сценарий выполнен	Качество выполнения сценария	Кол-во услуг, у которых сценарий выполнен	Качество выполнения сценария
1.1. Размещение полной актуальной информации об услуге	30	63%	30	68%
2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	0	1%	3	5%
2.2. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для получения результатов услуги	1	-	-	-
3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	2	27%	3	34%

Сценарий	Май 2014		Ноябрь 2014	
	Кол-во услуг, у которых сценарий выполнен	Качество выполнения сценария	Кол-во услуг, у которых сценарий выполнен	Качество выполнения сценария
4.1. Предварительный прием документов от заявителя	5	50%	3	38%
5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	0	0%	14	-

Перечень исследованных услуг ведомства со статистикой реализации сценариев представлен в Приложении 1.

Указанные в Таблице 1 значения качества выполнения сценария обозначают долю выполняемых требований в отношении порядка предоставления услуг в электронной форме на Едином портале по результатам мониторинга услуг рассматриваемого ведомства.

В Таблице 2 приведены сравнительные результаты наличия и работоспособности кнопки «Получить услугу», а также качества работы уведомлений о результате рассмотрения заявления в мае и ноябре 2014 г.

Таблица 2 – Сравнительная статистика по итогам мониторинга перевода услуг ведомства в электронный вид в мае и ноябре 2014 г.

Показатель	Май 2014 г.	Ноябрь 2014 г.
Кол-во услуг ведомства, опубликованных на Едином портале	37	39
Заявленное кол-во электронных услуг (услуг с кнопкой «Получить услугу»)	33	34
Реальное кол-во электронных услуг (услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»)	32	33
Кол-во работающих электронных услуг (услуг, по которым удалось отправить электронное заявление)	32	28
Кол-во электронных услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления ¹⁵	2	21
Кол-во информационных услуг	1	1

2. Сценарий 1.1 «Размещение полной актуальной информации об услуге»

Сценарий «Размещение полной актуальной информации об услуге» представляет собой совокупную оценку по следующим параметрам:

¹⁵ Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в приеме поданного заявления или уведомление о дальнейших шагах после подачи.

- доступность страницы средствами внутреннего поиска на портале;
- наличие информации о порядке предоставления услуги (получатели услуги, правовые основания и результаты оказания услуги, сроки оказания услуги, платность, основания для отказа, порядок обжалования действий органа власти);
- наличие перечня документов, необходимых для получения услуги, и информации об их обязательности и способе получения;
- наличие контактной информации об органах власти, предоставляющих услугу и их должностных лицах.

В Таблице 3 представлен рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте информации о порядке предоставления услуг. Значение (в процентах), обозначает **долю услуг**, у которых требование **выполняется**. Индикаторы с минимальными значениями обозначают необходимость заполнения соответствующих сведений в описании услуг в Федеральном реестре.

Каждый индикатор или набор индикаторов соответствует определенному требованию из ПП РФ № 861 о порядке размещения информации об услуге на Едином портале. Индикатор может принимать три значения:

- «1», если требование выполняется и проверяемая информация о порядке предоставления услуги указана на Едином портале в отношении исследуемой услуги;
- «0», если требование не выполняется и проверяемая информация о порядке предоставления услуги не указана на Едином портале в отношении исследуемой услуги;
- «X», если требование в отношении проверяемой услуги не должно проверяться.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Совокупность оценок по каждому индикатору в отношении исследованных услуг дает оценку доли услуг, соответствующие проверяемому индикатором требованию.

Таблица 1 – Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте информации о порядке предоставления услуг

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
1. Есть страница услуги	1	100%
268. Дата последнего обновления сведений на ЕПГУ	1	100%
25. Есть перечень документов	1	100%
39. Адреса и телефоны (Контакты)	1	77%
3. Ведомственный рубрикатор	2	100%
4. Наименование органа власти	2	100%
263. Наименование услуги	2	100%
264. Наименование подуслуги	2	100%
265. Идентификатор услуги	2	100%
267. Дата последнего обновления сведений в ФРГУ	2	100%

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
9. Способы обращения за услугой	2	100%
10. Результаты оказания услуги	2	100%
11. Способы получения документов	2	100%
13. Получатели услуг	2	100%
17. Основания для отказа	2	100%
18. Документы при отказе	2	100%
22. Порядок обжалования	2	100%
270. Приведен перечень НПА	2	100%
33. Оригинал/копия	2	100%
34. Возврат	2	100%
32. Наименование документа	2	100%
2. Тематический рубрикатор	2	97%
281. Регион "Родной регион" (Москва)	2	97%
41. Адрес («Родной регион»)	2	97%
45. Телефон («Родной регион»)	2	97%
19. Платность	2	96%
21. Способы оплаты	2	96%
14. Срок оказания	2	95%
280. Регион "Российская Федерация"	2	95%
43. Руководитель («Родной регион»)	2	95%
51. Официальный сайт («Родной регион»)	2	95%
53. График работы («Родной регион»)	2	95%
262. Услуга предоставляется бесплатно	2	93%
47. Факс («Родной регион»)	2	87%
8. Доля НПА с работающими ссылками	2	86%
282. Регион 1 (Контакты)	2	79%
42. Адрес (регион 1)	2	79%
44. Руководитель (регион 1)	2	79%
46. Телефон (регион 1)	2	79%
52. Официальный сайт (регион 1)	2	79%
5. Наименования органов-участников	2	79%
29. Доля документов типа 2, соответствующих требованиям	2	42%
54. График работы (регион 1)	2	36%
12. Действия органа власти	2	15%
50. Эл.почта (регион 1)	2	8%
37. Наименование ведомства (организации)	2	7%
49. Эл.почта («Родной регион»)	2	5%
48. Факс (регион 1)	2	5%
36. Доля документов, для которых указано, обязательны они или нет	2	4%
266. Дата размещения сведений в ФРГУ	2	3%
23. Административные процедуры	2	3%
24. Сроки административных процедур	2	3%

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
269. Основания внесения изменений по услуге в ФРГУ	2	0%
20. Платежные реквизиты	2	0%
271. Регион "Российская Федерация"	2	0%
272. Регион "Родной регион" (Москва) до конкретного местоположения	2	0%
273. Регион 1 до конкретного местоположения	2	0%
15. Срок регистрации заявления	2	0%
16. Срок ожидания в очереди	2	0%
38. Наименование сопутствующей услуги (подуслуги)	2	0%
326. Запрос согласия на обработку личных данных	2	0%
Итоговое среднее		66%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте информации о порядке предоставления услуг, представлено в Анкете 1 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

«Родной регион» - это регион, где расположен центральный аппарат органа власти. Для федеральных органов исполнительной власти это Москва. «Регион 1» - это субъекты Российской Федерации, где проверялись обозначенные индикаторы в отношении территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (если таковые имеются).

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 1 – Информирование»), который будет предоставлен в электронном виде.

3. Сценарий 2.1 «Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов»

Реализация сценария предполагает исключение необходимости телефонного обращения в органы власти и обеспечение заявителю возможности самостоятельного выбора времени для личной явки в орган власти.

В Таблице 4 представлен рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Таблица 4 – Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
56. Запись на прием для подачи документов	1	9%
57. Выбор даты и времени приема	1	9%
58. Выбор места приема	2	9%
286. Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	2	3%
324. Отдельный интерфейс записи на прием для подачи документов	2	0%
325. Базовая работоспособность интерфейса записи на прием для подачи документов	2	0%
287. Уведомление о записи на прием для подачи документов (е-мэйл)	2	0%
60. Число документов в уведомлении о записи на прием в личном кабинете	2	х
289. Число документов в уведомлении о записи на прием (е-мэйл)	2	х
Итоговое среднее		3%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов, представлено в Анкете 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

4. Сценарий 3.1 «Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»

Выполнение сценария предполагает размещение на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

При проведении мониторинга исследуется каждый документ, представленный в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» описания услуги на Едином портале. Совокупность оценок по каждому индикатору в отношении исследованных документов дает оценку доли документов, соответствующие проверяемому индикатором требованию.

В Таблице 5 представлен рейтинг индикаторов, характеризующих требования к размещаемым на Едином портале формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и также к обеспечению доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде. Значение (в процентах), обозначает **долю документов**, у которых

требование **выполняется**. Индикаторы с минимальными значениями обозначают необходимость выполнения соответствующих требований в отношении документов, размещенных по услугам.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Таблица 5 – Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к размещаемым на Едином портале формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и также к обеспечению доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
76. Шаблон (бланк, скан) заявления	1	63%
77. Электронная форма заявления	1	63%
75. Образец заявления	1	9%
72. Образец заполнения квитанции	1	0%
298. Шаблон (бланк, скан) квитанции	1	0%
73. Электронная форма квитанции	1	0%
78. Формат электронной формы заявления	2	63%
74. Формат электронной формы квитанции	2	0%
Итоговое среднее		25%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к размещаемым на Едином портале формам заявлений и иных документов, представлено в Анкетах 2-3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (листы «Анкета 2 –Документы» и «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

5. Сценарий 4.1 «Предварительный прием документов от заявителя»

Выполнение сценария предполагает предоставление заявителю возможности направить все или часть документов в орган власти, оказывающий услугу, в электронном виде посредством Единого портала и тем самым инициировать начало оказания услуги.

В Таблице 6 представлен рейтинг индикаторов, характеризующих требования к предварительному приему документов от заявителя.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Таблица 6 – Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к предварительному приему документов от заявителя

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
80. Базовая работоспособность интерфейса	1	97%
79. Сервис подачи заявления на портале (интерфейс на странице)	1	87%
95. Работоспособность при отправке	1	82%
98. Уведомление об отправке в личном кабинете	1	74%
119. Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	1	62%
126. Уведомление о результате рассмотрения заявления (е-мэйл)	1	62%
106. Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	1	18%
208. Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством (е-мэйл)	1	12%
116. Уведомление об отправке по е-мэйл	1	9%
90. Число подаваемых документов в эл.виде	2	350%
86. Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	2	97%
93. Редактировать отправленное ранее заявление	2	97%
94. Редактировать черновик заявления	2	97%
91. Программная независимость	2	97%
118. Выбор способа уведомления	2	68%
299. Возможность выбора способа уведомления по е-мэйл	2	68%
300. Возможность выбора способа уведомления по sms	2	68%
301. Возможность выбора способа уведомления по Push-Up	2	68%
302. Автосообщение портала об отправке заявки на получение услуги	2	65%
304. Уведомление о регистрации заявления на портале по е-мэйл	2	65%
133. Причины отказа (личный кабинет)	2	26%
224. Причины отказа	2	26%
132. Заявление принято/не принято (личный кабинет)	2	9%
122. Перечень необходимых шагов для исправления	2	9%
223. Заявление принято/не принято (е-мэйл)	2	9%
225. Перечень необходимых шагов для исправления	2	9%
326. Запрос согласия на обработку личных данных	2	0%
87. Сохранение для личного использования	2	0%
88. Прием платежных документов	2	0%
117. Уведомление об отправке по смс	2	0%
111. Срок рассмотрения заявления (личный кабинет)	2	0%
112. Имя и должность контактного лица (личный кабинет)	2	0%

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
113. Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	2	0%
114. Телефон контактного лица (личный кабинет)	2	0%
115. Дальнейшие шаги заявителя (личный кабинет)	2	0%
214. Срок рассмотрения заявления (е-майл)	2	0%
215. Имя и должность контактного лица (е-майл)	2	0%
216. Электронная почта контактного лица (е-майл)	2	0%
217. Телефон контактного лица (е-майл)	2	0%
218. Дальнейшие шаги заявителя (е-майл)	2	0%
219. Уведомление о принятии заявления по смс	2	0%
123. Контактное лицо	2	0%
124. Телефон контактного лица	2	0%
125. Электронная почта контактного лица	2	0%
226. Контактное лицо (е-майл)	2	0%
227. Телефон контактного лица (е-майл)	2	0%
228. Электронная почта контактного лица (е-майл)	2	0%
127. Уведомление о результате рассмотрения заявления по смс	2	0%
Итоговое среднее		36%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к предварительному приему документов от заявителя, представлено в Анкетах 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

6. Сценарий 5.1 «Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей»

Выполнение сценария предполагает наличие на Едином портале кнопки «Оплатить», предоставляющей возможность осуществления электронной оплаты государственной пошлины или другого обязательного платежа, необходимого для получения услуги.

Проверка выполнения сценария проводится только у услуг, получателями которых выступают физические лица.

В Таблице 7 представлен рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Таблица 7 – Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих х требованиям индикатора
150. Кнопка «Оплатить»	1	0%
151. Оплата банковской картой	2	0%
152. Оплата электронными деньгами	2	0%
153. Общее количество способов оплаты	2	0%
154. Реквизиты заполняются автоматически	2	0%
Итоговое среднее		0%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей, представлено в Анкетах 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

7. Соответствия услуг требованиям перевода в электронный вид

Перевод услуги в электронный вид предполагает обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственных услуг представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала.


7.1.Перечень услуг без кнопки «Получить услугу»:

Возможность обращения за услугой в электронном виде (нет кнопки «Получить услугу» отсутствует у следующих услуг:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
1	Выдача иностранному гражданину лицензии на приобретение в Российской Федерации гражданского оружия, а также разрешения на вывоз из Российской Федерации приобретенного гражданского оружия	Получение лицензии на приобретение гражданского оружия	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687323_.html#_description	15.10.2014
2	Выдача удостоверения частного охранника	Получение удостоверения частного охранника	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002648719_302.html#_description	15.10.2014
3	Выдача юридическому лицу лицензий на выполнение работ (услуг) по торговле гражданским и служебным оружием и основными частями огнестрельного оружия и (или) реализации (торговле) патронов к гражданскому и служебному оружию и составных частей патронов	Предоставление документа, подтверждающего наличие лицензии на деятельность по торговле оружием, основными частями огнестрельного оружия и патронами к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001424779_75.html#_description	16.10.2014
4	Прием, регистрация и разрешение в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях	Прием заявлений, сообщений о преступлениях и иной информации о происшествии	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000013616_25.html#_description	16.10.2014
5	Выдача юридическому лицу лицензий на выполнение работ (услуг) по торговле гражданским и служебным оружием и основными частями огнестрельного оружия и (или) реализации (торговле) патронов к гражданскому и служебному оружию и составных частей патронов	Предоставление документа, подтверждающего наличие лицензии на деятельность по торговле оружием, основными частями огнестрельного оружия и патронами к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001424779_75.html#!_docs	11.12.2014




7.2.Перечень услуг с неработающей кнопкой «Получить услугу»:

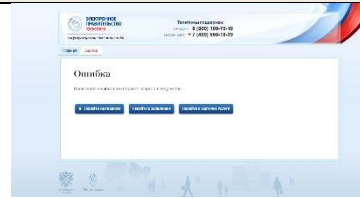
Среди услуг в электронном виде, кнопка «Получить услугу» оказалась неработоспособной у следующих услуг

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
1	Выдача лицензии на частную детективную (сыскную) деятельность и удостоверения частного детектива	Получение лицензии на частную детективную (сыскную) деятельность и удостоверения частного детектива	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001573434_422.html#_description	УСЛУГА НЕДОСТУПНА. ПРИНОСИМ СВОИ ИЗВИНЕНИЯ. Уважаемый пользователь портала государственных услуг! Действие по заказу услуги недоступно для иностранных граждан.		15.10.2014

7.3.Перечень услуг, по которым не удалось отправить электронное заявление:

Среди услуг в электронном виде не удалось отправить заявление у следующих услуг:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
1	Выдача архивных справок	Получение архивных справок гражданами	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001271585_421.html#_description	Ошибка при отправке в ведомство		14.10.2014
2	Выдача направления для проведения ремонта, сертификации оружия (патронов) и иных работ с оружием	Получение направления для проведения ремонта, сертификации оружия (патронов) и иных работ с оружием	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001662370_435.html#_description	Ошибка при отправке в ведомство		15.10.2014
3	Выдача отдельным категориям военнослужащих и сотрудников государственных военизированных организаций, находящихся на пенсии, а также должностным лицам государственных органов, которым законом разрешено хранение и ношение оружия, разрешения на хранение и ношение огнестрельного короткоствольного оружия и патронов к нему	Получение отдельными категориями военнослужащих и сотрудников государственных военизированных организаций, находящихся на пенсии, а также должностными лицами государственных органов, которым законом разрешено хранение и ношение оружия, разрешения на хранение и ношение огнестрельного короткоствольного оружия и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002418821_447.html#_description	Ошибка при отправке в ведомство		15.10.2014
4	Выдача подтверждения для продажи оружия (патронов) при получении уведомления о продаже оружия (патронов)	Получение подтверждения для продажи оружия (патронов)	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001675418_437.html#_description	Ошибка при отправке в ведомство		15.10.2014

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
5	Прием квалификационного экзамена у граждан Российской Федерации, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников	Сдача квалификационного экзамена частными охранниками и лицами, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001608064_429.html#_description	Ошибка при отправке в ведомство		16.10.2014

7.4.Перечень услуг, по которым удалось отправить заявление, но не получено уведомление о результатах его рассмотрения:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
1	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение газовых пистолетов, револьверов, сигнального оружия, холодного клинкового оружия, предназначенного для ношения с национальными костюмами народов Российской Федерации или казачьей формой	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение газовых пистолетов, револьверов, сигнального оружия, холодного клинкового оружия, предназначенного для ношения с национальными костюмами народов Российской Федерации или казачьей формой при первичном обращении	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001510685_434.html#_description	14.10.2014
2	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение спортивного огнестрельного длинноствольного оружия, охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, используемого для занятий спортом, спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	Получение разрешения на хранение и ношение спортивного огнестрельного длинноствольного оружия, охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, используемого для занятий спортом, спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687047_440.html#_description	15.10.2014

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
3	Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование оружия и (или) патронов	Оформление гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование гражданского и служебного оружия и патронов к нему, взамен ранее выданного	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001686410_450.html#_description	16.10.2014
4	Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на хранение оружия и (или) патронов	Получение разрешения на хранение оружия и патронов	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001686909_441.html#_description	23.10.2014
5	Выдача юридическому лицу лицензии на приобретение гражданского, служебного оружия и патронов	Выдача юридическому лицу лицензии на приобретение гражданского и служебного оружия патронов	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001508845_431.html#_description	23.10.2014
6	Выдача юридическому лицу, занимающемуся торговлей оружием и патронами, разрешения на хранение оружия и патронов	Получение разрешения на хранение оружия и патронов	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001686865_433.html#_description	23.10.2014
7	Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений	Получение водительского удостоверения.	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000467506_73.html#_description	16.10.2014

7.5.Перечень электронных услуг, по которым получено уведомление о результатах его рассмотрения:

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
1	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на коллекционирование и (или) экспонирование оружия, основных частей огнестрельного оружия, патронов к оружию	Получение лицензии на коллекционирование оружия, основных частей огнестрельного оружия, патронов к оружию	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687727_438.html#_description	14.10.2014
2	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему	Получение лицензии на приобретение огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001510841_430.html#_description	15.10.2014

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
3	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение охотничьего или спортивного огнестрельного оружия с нарезным стволом и патронов к нему	Получение лицензии на приобретение охотничьего или спортивного огнестрельного оружия с нарезным стволом и патронов к нему (при первичном обращении)	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001686738_424.html#_description	15.10.2014
4	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	Получение лицензии на приобретение пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002417137_436.html#_description	15.10.2014
5	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на ввоз в Российскую Федерацию или вывоз из Российской Федерации гражданского или наградного оружия и патронов к нему	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации гражданского оружия и патронов к нему в целях сертификации либо проверки подлинности взаимно признанного клеймения стран-участниц Постоянной международной комиссии	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002419045_443.html#_description	15.10.2014
6	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение наградного оружия и патронов к нему	Выдача разрешения на хранение и ношение наградного оружия и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001666950_449.html#_description	15.10.2014
7	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, спортивного огнестрельного длинноствольного гладкоствольного оружия, охотничьего пневматического оружия или огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему	Получение разрешения на хранение и ношение охотничьего пневматического, огнестрельного оружия либо оружия ограниченного поражения и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687507_445.html#_description	15.10.2014
8	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия самообороны и патронов к нему (без права ношения)	Получение разрешения на хранение огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия самообороны (без права ношения)	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001686980_439.html#_description	15.10.2014

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
9	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006704_425.html#_description	15.10.2014
10	Выдача справок о реабилитации жертв политических репрессий	Получение справки о реабилитации жертв политических репрессий	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001260851_420.html#_description	15.10.2014
11	Выдача юридическому лицу - перевозчику разрешения на перевозку оружия и патронов	Получение разрешения на перевозку оружия и патронов	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001686516_451.html#_description	23.10.2014
12	Выдача юридическому лицу разрешения на ввоз в Российскую Федерацию и вывоз из Российской Федерации гражданского, служебного оружия и патронов	Получение разрешения на ввоз в Российскую Федерацию оружия и патронов в целях сертификации	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001511700_448.html#_description	23.10.2014
13	Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия и патронов к нему, или гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и использование спортивного огнестрельного короткоствольного оружия с нарезным стволом и патронов к нему на стрелковом объекте	Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия и патронов к нему на стрелковом объекте	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001511244_446.html#_description	23.10.2014
14	Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия и патронов на стрелковом объекте	Получение разрешения на хранение и использование оружия и патронов на стрелковом объекте	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687898_432.html#_description	23.10.2014
15	Выдача юридическому лицу с особыми уставными задачами разрешения на хранение и ношение служебного оружия и патронов к нему	Получение юридическим лицом с особыми уставными задачами разрешения на хранение и ношение служебного оружия и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001672113_442.html#_description	23.10.2014
16	Выдача лицензии на частную охранную деятельность	Получение лицензии на частную охранную деятельность	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001573149_426.html#_description	23.10.2014
17	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	Информирование о наличии административных правонарушений в области дорожного движения	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000581563_26.html#_description	16.10.2014

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
18	Проведение добровольной государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации	Получение дактилоскопической информации при проведении добровольной государственной дактилоскопической регистрации	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000008788_444.html#_description	16.10.2014
19	Проставление апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации	Проставление апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001260270_423.html#_description	16.10.2014
20	Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним	Регистрация нового или бывшего в употреблении автотранспортного средства	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000466914_74.html#_description	17.10.2014
21	Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений	Получение справки, подтверждающей выдачу водительского удостоверения.	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000467593_73.html#!_description	11.11.2014

7.6.Перечень электронных услуг, переведенных на 5 этап (информационные услуги):

№ п/п	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
1	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	Информирование о наличии административных правонарушений в области дорожного движения	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000581563_26.html#_description	16.10.2014

Описание каждого из индикаторов, характеризующих перевод услуги в электронный вид, представлено в Анкете 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

8. Результаты мониторинга доступности ведомства по телефонным каналам

Задачей мониторинга доступности органов власти по телефонным каналам является проверка работоспособности опубликованных в ФРГУ номеров телефонов офисов органов власти. Мониторинг проводился с использованием автоматизированных средств дозвона.

Для проведения телефонного мониторинга был получен список телефонных номеров, размещенных в ФРГУ, по всем отделениям и офисам федеральных органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги, опубликованные в ФРГУ на момент проведения мониторинга.

Перед началом тестирования все номера телефонов были приведены в единый формат; при необходимости добавлены релевантные коды городов. Из исходного списка телефонных номеров были исключены повторяющиеся номера телефонов и данные, не содержащие номеров телефонов (текстовые значения и числовые значения, которые невозможно идентифицировать как однозначные телефонные номера). Если номеров у одного подразделения или офиса было указано несколько, то выбирался первый в списке. Так как мониторинг проводился на основе выборочного метода (исследовалась не вся совокупность полученных телефонных номеров), часть полученных номеров после проведения механической выборки (в реестр телефонных номеров на мониторинг был включен каждый второй телефонный номер из списка) была исключена из мониторинга.

Мониторинг проводился в период с 1 октября по 30 ноября 2014 года

Звонки совершались по каждому телефонному номеру из реестра в рабочее время органа власти с учетом часовых поясов.

Список телефонных номеров ведомства, по которым проводился мониторинг и время совершения звонка по Московскому времени приведены в Приложении 2.

В случае успешного звонка (трубку сняли) абоненту выдавалось сообщение с минимальной справочной информацией, после чего соединение принудительно разрывалось. Максимальная длительность ожидания ответа составляла 1 минуту. Если в течение 1 минуты ответ не поступил (трубку не сняли), то вызов прекращался и фиксировалось, что ответ не получен. На каждый телефонный номер осуществлялось до 10 попыток дозвониться. Мониторинг по телефонному номеру прекращался после первой успешной попытки. Попытка считалась успешной, если звонок был принят сотрудником или автоинформатором. Звонки совершались в разные дни и в разный временной интервал. Каждой попытке присваивался один из следующих статусов:

- номер занят
- номер не доступен (невозможно произвести вызов)
- номер не ответил (трубку не сняли)
- номер ответил, сообщение не прослушано до конца
- номер ответил, сообщение прослушано до конца
- номер ответил, нажата клавиша подтверждения

Таблице 8 приведены сводные результаты мониторинга по всем телефонным номерам ведомства.

Таблица 8 – Результаты мониторинга доступности ведомства по телефонным каналам

Показатель	Кол-во номеров	Всего вызовов	Статус звонка					
			номер занят	номер не доступен (невозможно произвести вызов)	номер не ответил (трубку не сняли)	номер ответил, сообщение не прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, нажата клавиша подтверждения
Количество вызовов	5335	17417	720	12106	437	1591	2088	475
Доля от общего количества вызовов	-	-	4%	26%	1%	26%	35%	8%

Для успешных попыток фиксировалось время, в течение которого звонок был принят.

В таблице 9 приведены результаты продолжительности вызова по успешным звонкам.

Таблица 9 – Продолжительность вызова по успешным звонкам

Показатель	Кол-во номеров	Всего вызовов	Время до поднятия трубки					
			до 10 сек	10-20 сек	20-30 сек	30-40 сек	40-50 сек	50-60 сек
Количество вызовов	5335	4154	2385	1335	295	127	12	0
Доля от общего количества вызовов	-	-	57%	32%	7%	3%	0%	0%

Результаты мониторинга по каждому телефонному номеру ведомства представлены в Приложении 3.

9. Результаты расширенной оценки соответствия реализации услуг требованиям перевода в электронную форму

В целях расширенной оценки соответствия реализации услуги требованиям перевода услуг в электронную форму осуществлялись контрольные закупки тестируемых услуг. В ходе контрольной закупки проводилось не только тестирование функциональной возможности подачи электронного заявления на Едином портале, но и подавался полный и корректный пакет документов заявителя.

Контрольные закупки осуществлялись в отношении услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, перечень которых определен Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 N 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» (далее — приоритетные услуги). Необходимым условием проведения контрольной закупки по услуге являлось наличие у нее кнопки «Получить услугу».

Закупки по каждой услуге проводились в нескольких субъектах Российской Федерации (от двух до четырех) в период с 1 октября 2014 года по 30 ноября 2014 года.

В процессе контрольных закупок было осуществлено тестирование интерфейсов исследуемых услуг с целью установления преимуществ для Заявителя подачи необходимых для начала получения услуги документов в электронной форме, в том числе:

- возможность подачи полного пакета документов (отсутствие необходимости предоставить дополнительные документы лично);
- фактическое время ожидания ответа на подачу заявления;
- возможность проведения в электронной форме платежей, необходимых для получения услуги;
- обоснованность требований к заявителю о предоставлении оригиналов документов по итогам подачи документов в электронной форме;
- отсутствие необходимости подавать документы Заявителю, подлежащие получению органами власти и органами местного самоуправления по каналам межведомственного взаимодействия;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- число посещения органа власти или органа местного самоуправления для получения услуги;
- время предоставления услуги;

Наличие и работоспособность системы информирования заявителя о процессе предоставления услуги:

- полнота предоставляемой информации о процессе рассмотрения заявления в личном кабинете на Едином портале и по электронной почте;
- своевременность и достоверность предоставляемой информации о текущей стадии рассмотрения заявления в соответствии с административным регламентом по анализируемой услуге;

Возможность получения результатов предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронной форме по наиболее востребованным и социально значимым услугам, в том числе следующие требования:

- 1) Заявитель имеет возможность получить в электронной форме документ, предоставляемый по результатам услуги;
- 2) У Заявителя отсутствует необходимость личного посещения ответственного органа власти для получения результата услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты);
- 3) Услуга предоставлена с соблюдением сроков, предусмотренных законодательством;
- 4) Предусмотрена возможность записи на прием для получения результатов (для услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия

заявителя, либо для услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).

Контрольная закупка включала следующие процедуры:

- поиск заявителя в каждом из трех субъектов Российской Федерации, желающего получить исследуемую услугу из числа 15 наиболее востребованных и социально значимых услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти;
- удаленная подача заявления и требуемых документов в электронной форме от лица заявителя через Единый портал;
- исправление ошибок и повторная подача документов в случае необходимости;
- подготовка и очная подача полного комплекта документов от лица заявителя в случае необходимости;
- получение результата услуги;
- протоколирование всех действий, совершаемых заявителем и органом власти / органом местного самоуправления, предоставляющим услугу:
 - фиксация фактического времени ожидания ответа от органа власти или органа местного самоуправления на подачу заявления в электронной форме на Едином портале;
 - фиксация тех документов, которые Заявителю было необходимо предоставить лично;
 - соблюдение сроков предоставления услуги;
 - фактическое число посещения органа власти или органа местного самоуправления для получения услуги;
 - фактическое время предоставления услуги;
- оценка преимуществ обращения за услугой в электронной форме для Заявителя:
 - возможность осуществления платежей в электронной форме, необходимых для получения услуг;
 - обоснованность требований в предоставлении оригиналов документов по итогам подачи документов в электронной форме;
 - отсутствие необходимости подавать документы, подлежащие получению органами власти и органами местного самоуправления по каналам межведомственного взаимодействия;
 - сокращение числа посещений органа власти или органа местного самоуправления;
 - сокращение затраченного времени для получения услуги.

Первичные результаты анкетирования по каждой из закупленных услуг представлены в Приложении 4. Уведомления и другая иллюстрирующая информация представлена в электронной форме в виде самостоятельных файлов.

Преимущества и недостатки, выявленные по результатам обращения за услугой в электронной форме, а также краткая матрицы по основным параметрам оценки приведены ниже.

Сводные данные контрольных закупок по всем регионам представлены в Приложении 5.

9.1. Результаты контрольных закупок по услуге «Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений» (подуслуга «Замена водительского удостоверения»)

В Таблице 10 приведены данные по локализации и результативности контрольных закупок по услуге.

Таблица 10 – Регионы проведения и результативность контрольных закупок по услуге

Услуга	Регион	Документы поданы в электронной форме	Услуга получена с соблюдением нормативных сроков (результат предоставлен в период проведения мониторинга)
Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений	Москва	ДА	ДА
	Москва	ДА	ДА
	Костромская обл.	ДА	ДА
	Республика Удмуртия	ДА	НЕТ

В Таблице 11 аккумулированы сведения по основным недостаткам получения услуги в различных регионах.

Таблица 11 – Негативные аспекты получения услуги в электронной форме, выявленные по результатам проведения контрольных закупок по услуге

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
I. Описание порядка предоставления услуги на Портале				
1.1.	-			
II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов				
2.1.	Более подробное описание документов	Удмуртская Республика	Не было указан срок действия медицинской справки (2 года) из-за чего принесенный документ оказался недействительным.	Описывать документы более подробно. Добавить «ситуативные» документы -

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
			Не был указан документ в списке на Портале, который подтверждает смену фамилии (в ситуации смены фамилии в результате заключения брака).	документ, подтверждающий смену фамилии (например).
2.2.	Более подробное описание документов	Костромская область	Не была указана необходимость предоставления постановления о не возбуждении уголовного дела	Описывать документы более подробно.
2.3.	Убрать невостребованный документ	Москва (1,2), Удмуртская Республика, Костромская область	«Справка, подтверждающая выдачу водительского удостоверения» оказалась не востребована ни в электронном, ни в бумажном виде.	Убрать из списка «Справка, подтверждающая выдачу водительского удостоверения», в случаях замены старого удостоверения, так как по факту она не востребована.
2.4.	Невозможность заполнить все запрашиваемые поля для подачи заявления	Костромская область	Невозможность заполнить все запрашиваемые поля для подачи заявления. В случае с заменой удостоверения взамен похищенного, у заявителя отсутствует информация о дате выдаче предыдущего водительского удостоверения, а это поле является обязательным к заполнению.	Возможность изменения обязательных для заполнения граф при подаче заявления.
III. Подготовка документов				
3.1.	Требование предоставления фото в электронном виде при заполнение заявки на Портале. При этом требования к формату фото (сжатию/ его разрешению и т.п.) оказались довольно сложными.	Москва (1,2), Костромская область	Для подачи заявления через портал необходимо было приложить файл с фотографией и файл с подписью заявителя. На это ушло больше всего времени при подаче заявления (сфотографироваться, уменьшить файл до нужного размера и т. п.). В ведомстве сказали	Отменить фото и электронную подпись при заполнении заявления. Убрать из обязательных к заполнению пунктов фотографию и подпись в электронном

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
			<p>(случайно возникла тема), что все приложенные фотографии – это для портала госуслуг, а не для ГИБДД, так и сказали: «нам это вообще не надо». Тогда зачем столько мучений?</p> <p>Файлы с фото и подписью, прикрепленные при электронной записи на портале ГОССУСЛУГИ не рассматривались, так как и фото и подпись оформляется на месте (без учета наличия на электронных носителях).</p> <p>Технические требования к файлу фотографии: Соотношение сторон ширина/высота = 7/10 Формат файла: JPEG Размер файла не больше 27кб.</p> <p>Требования к содержанию фотографии: Фотография должна быть цветной, выполненной на сером фоне. Изображение должно быть четкое, строго анфас. Плечи должны быть «развернуты» на камеру. Разворот головы не должен превышать +/- 5 градусов от фронтального положения в любом направлении. Изображение должно быть без головного убора. Допускается изготовление фотографий в головных уборах, не скрывающих овал лица, гражданам, религиозные убеждения которых не позволяют показываться перед посторонними лицами без головных уборов.</p>	<p>виде, так как на деле эти файлы при оформлении водительского удостоверения не требуются. Фото и подпись оформляются на месте (бесплатно).</p>

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
			<p>Задний фон должен быть серого цвета, ровный, без полос, пятен и изображения посторонних предметов и теней.</p> <p>Лицо должно быть равномерно освещено.</p> <p>Не допускается использование желтого, красного и т.д. освещения.</p> <p>Освещение не должно искажать естественный цвет кожи. Не допустим эффект «красных глаз»;</p> <p>Для граждан, постоянно носящих очки, допускается фотографирование в очках без тонированных стекол.</p> <p>Очки должны быть с чистыми и прозрачными стеклами, так чтобы зрачки и радужные оболочки глаз были ясно видимы. Оправа очков не должна закрывать глаза. Очки не должны служить источником бликов;</p> <p>Количество человек на фотографии должно быть не более одного, а также на фотографии должны отсутствовать другие предметы.</p>	
3.2.	Требуется при подаче заявления приложить электронную подпись.	Москва (1,2), Костромская область	<p>Для подачи заявления через портал необходимо было приложить файл с фотографией и файл с подписью заявителя. На это ушло больше всего времени при подаче заявления (сфотографироваться, уменьшить файл до нужного размера и т. п.). В ведомстве сказали (случайно возникла тема), что все приложенные фотографии – это для портала госуслуг, а не для ГИБДД, так и сказали:</p>	Отменить фото и электронную подпись при заполнении заявления.

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
			<p>«нам это вообще не надо».</p> <p>Тогда зачем столько мучений?</p> <p>Технические требования к файлу подписи:</p> <p>Соотношение сторон ширина/высота = 2/1</p> <p>Формат файла: JPEG</p> <p>Размер файла не больше 27кб.</p> <p>Требования к содержанию изображения подписи:</p> <p>Подпись должна быть выполнена на белом фоне.</p> <p>Изображение должно быть четкое, выполненное чернилами или пастой черного цвета</p> <p>Количество подписей на изображении должно быть не более одного, а также на изображении должны отсутствовать другие фрагменты, не относящиеся к подписи</p>	
IV. Подача заявления в электронной форме на Портале				
4.1.	Интерфейс подачи заявления			
4.1.1	-			
4.2.	Функциональные возможности интерфейса			
4.2.1	Добавить возможность изменения/перенесения даты приема документов или отмены	Москва (1)	Из-за личной ситуации заявитель хотел перенести дату подачи документов, для этого пришлось звонить по телефону, необходимо добавить кнопку «отмены» или «переноса/изменения даты подачи» документов	Необходимо добавить кнопку «отмены» или «переноса/изменения даты подачи» документов
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов			
4.3.1	-			
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги			
4.4.1	-			
4.5.	Оплаты пошлины			
4.5.1	-			
V. УВЕДОМЛЕНИЯ				

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
5.1.	Уведомления по электронной почте			
5.1.1	Уведомления не приходили по другим каналам, кроме как в личный кабинет, хотя были указаны и другие каналы (смс, электронная почта...) в качестве желаемых заявителем.	Москва (2), Удмуртская Республика	Уведомления были только в личном кабинете, хотя были указаны и другие желательные способы их получения.	Настроить все каналы получения уведомлений. «Направлять уведомления как по телефону, так и по электронной почте с подробным описанием места и времени получения услуги, уточняться с возможностью получения услуги в назначенное время»
5.1.2	Отсутствие в уведомлении номера кабинета («окна»), в который необходимо обращаться для подачи документов.	Москва (2)	Отсутствие в уведомлении номера кабинета («окна»), в который необходимо обращаться для подачи документов.	Добавить номер кабинета/окна, в который необходимо обращаться для подачи документов.
5.1.3	Отсутствие контактной информации для обращений в случае возникновения вопросов.	Москва (2)	Отсутствие контактной информации для обращений в случае возникновения вопросов.	Добавить контактную информацию для обращений в случае возникновения вопросов.
5.2.	Уведомления в личном кабинете			
5.2.1	Отсутствие в уведомлении номера кабинета («окна»), в который необходимо обращаться для подачи документов.	Москва (2)	Отсутствие в уведомлении номера кабинета («окна»), в который необходимо обращаться для подачи документов.	Добавить номер кабинета/окна, в который необходимо обращаться для подачи документов.
5.2.2	Отсутствие контактной информации для обращений в случае возникновения вопросов.	Москва (2)	Отсутствие контактной информации для обращений в случае возникновения вопросов.	Добавить контактную информацию для обращений в случае возникновения вопросов.

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
5.3.	Уведомления по sms			
5.3.1 .	Уведомления не приходили по смс	Москва (2), Удмуртская Республика, Костромская область	Уведомления были только в личном кабинете, хотя были указаны и другие желательные способы их получения.	Настроить все каналы получения уведомлений. «Направлять уведомления как по телефону, так и по электронной почте с подробным описанием места и времени получения услуги, уточняться с возможностью получения услуги в назначенное время». Добавить возможность получения уведомления по смс.
5.3.2 .	Отсутствие в уведомлении номера кабинета («окна»), в который необходимо обращаться для подачи документов.	Москва (2)	Отсутствие в уведомлении номера кабинета («окна»), в который необходимо обращаться для подачи документов.	Добавить номер кабинета/окна, в который необходимо обращаться для подачи документов.
5.3.3 .	Отсутствие контактной информации для обращений в случае возникновения вопросов.	Москва (2)	Отсутствие контактной информации для обращений в случае возникновения вопросов.	Добавить контактную информацию для обращений в случае возникновения вопросов.
5.4.	Уведомления Push-Up			
5.4.1 .	-			
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ				
6.1.	-			
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ				
7.1.	При подаче документов пришлось напоминать	Удмуртская	При подаче документов пришлось напоминать должностному лицу, что	Предусмотреть возможность заявить о явке в

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
	должностному лицу, что время для подачи документов было назначено через сайт госуслуг	Республика	время для подачи документов было назначено через сайт госуслуг	назначенное на портале время
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ				
8.1.	Ожидание в очереди на фотографирование (заняло 40 минут)	Москва (1)	Приняли точно в назначенное время. Все равно пришлось ждать 40 минут в очереди на фото.	Снизить время ожидания на фотографирование до не более чем 10 минут.

В Таблице 12 приведены сведения по основным преимуществам получения услуги в различных регионах.

Таблица 12 – Положительные аспекты получения услуги в электронной форме, выявленные по результатам проведения контрольных закупок по услуге

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Комментарии эксперта
I. Описание порядка предоставления услуги на Портале				
1.1.	-			
II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов				
2.1.	-			
III. Подготовка документов				
3.1.				
IV. Подача заявления в электронной форме на Портале				
4.1.	Интерфейс подачи заявления			
4.1.1.				
4.2.	Функциональные возможности интерфейса			
4.2.1.	-Автоматическое заполнение полей диалогового окна из данных, ранее заполненных в личном кабинете	Костромская область		
4.2.2.	-Автоматическое оформление документов по заявлению (электронный билет, заявление и квитанция)	Костромская область		
...				
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов			
4.3.1.	Возможность выбрать удобное	Москва (1, 2),	Возможность выбрать удобное время и подать	

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Комментарии эксперта
	время и подать документы вне общей очереди. /Выбор удобной даты и времени явки в ведомство для подачи документов и получения услуги	Костромская область	документы вне общей очереди.	
4.3.2.	Отсутствие необходимости вставлять в электронную очередь и вводить данные через терминал	Удмуртская Республика	Благодаря электронной записи, нет необходимости вставлять в электронную очередь и вводить данные через терминал.	
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги			
4.4.1.				
4.5.	Оплаты пошлины			
4.5.1.				
V. УВЕДОМЛЕНИЯ				
5.1.	Уведомления по электронной почте			
5.1.1.	Оперативность получения уведомлений	Москва (1)	Оперативность получения уведомлений	
5.2.	Уведомления в личном кабинете			
5.2.1.	Оперативность получения уведомлений	Москва (1,2)	Оперативность получения уведомлений	
5.3.	Уведомления по sms			
5.3.1.				
5.4.	Уведомления Push-Up			
5.4.1.				
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ				
6.1.				
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ				
7.1.	Приняли точно в назначенное время.	Москва (1, 2)	Приняли точно в назначенное время. Отсутствие очереди для тех, кто регистрировался через портал госуслуг. Приняли даже раньше указанного в заявлении времени. Прием осуществлялся в отдельном кабинете, а не в общем зале.	

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Комментарии эксперта
7.2.	Прием вне очереди, по времени предварительной записи.	Костромская область	Прием вне очереди, по времени предварительной записи.	
7.3.	Возможность сделать несколько и выбрать фото, сделанное в процессе получения услуги	Костромская область	Возможность сделать несколько и выбрать фото, сделанное в процессе получения услуги	Улучшения: Возможность использовать при изготовлении водительского удостоверения файлы с фото и подписью, прикрепленные при электронной записи на портале ГОССУСЛУГИ
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ				
8.1.	После фотографии почти сразу выдали права (больше ждать не пришлось).	Москва (1,2)	После фотографии почти сразу выдали права (больше ждать не пришлось).	

В Таблице 13 представлена оценка соответствия услуги требованиям законодательства, предъявляемым к переводу услуги в электронную форму.

Таблица 13 – Матрица выполнения требований перевода услуги в электронную форму

Минусы	Москва 1	Москва 2	Ижевск	Кострома
Отсутствие или некорректная работа уведомлений (почта, электронная почта, sms)	Да	Да	Да	Да
Нет возможности оплатить пошлину (взнос) в электронном виде	Нет	Нет	Нет	Нет
Нет возможности оплатить пошлину (взнос) в месте предоставления услуги	Да	Да	Да	Да
Проблемы с поиском услуги (в т.ч. на ведомственных сайтах)	Нет	Нет	Нет	Нет
Проблемы с телефонными консультациями	Да	Нет	Да	Нет
3 и более попытки заполнить заявление и/или подать документы	Нет	Нет	Нет	Да

Проблемы с информативностью интерфейса услуги	Нет	Нет	Нет	Нет
Различия в составе документов на портале и требуемых по факту	Да	Да	Да	Да
Нет возможности выбора даты и времени подачи документов/получения услуги (в т.ч. уведомительный порядок назначения даты и времени)	Нет	Нет	Нет	Нет
В месте получения услуги нет преимуществ для подававших заявление в электронном виде	Нет	Нет	Нет	Нет
Нарушение сроков предоставления услуги	Нет	Нет	Нет	Нет
Необходимость использования специализированного ПО	Нет	Нет	Нет	Нет
Услуги нет на портале	Нет	Нет	Нет	Нет
Плюсы	Москва 1	Москва 2	Ижевск	Кострома
Время на заполнение заявление/подачу документов менее 30 минут	Да	Да	Да	Да
Не более 2 попыток для заполнения заявления/подачи документов	Да	Да	Да	Нет
Работоспособные телефонные консультации	Нет	Да	Нет	Да
Возможность оплаты пошлины (взноса) в электронном виде/в месте получения услуги	Нет	Нет	Нет	Нет
Работоспособные уведомления (почта, электронная почта, sms)	Нет	Нет	Нет	Нет
Наличие электронной очереди в месте предоставления услуги	Да	Да	Да	Да
Возможность выбора даты и времени подачи документов/получения результата услуги	Да	Да	Да	Да
Удаленная запись на прием	Да	Да	Да	Да
Возможность подачи полного комплекта документов в электронном виде	Нет	Нет	Нет	Нет
Соблюдение сроков предоставления услуги	Нет	Нет	Нет	Нет
Получение результата услуги в электронном виде	Нет	Нет	Нет	Нет

**9.2. Результаты контрольных закупок по услуге «Регистрация
автомототранспортных средств и прицепов к ним» (подуслуга «Регистрация
нового или бывшего в употреблении автотранспортного средства»)**

В Таблице 14 приведены данные по локализации и результативности контрольных закупок по услуге.

Таблица 14 – Регионы проведения и результативность контрольных закупок по услуге

Услуга	Регион	Документы поданы в электронной форме	Услуга получена с соблюдением нормативных сроков (результат предоставлен в период проведения мониторинга)
Регистрация автомототранспортных средств и прицепов к ним	Липецкая обл.	ДА	ДА
	Ивановская обл.	ДА	ДА
	Москва	ДА	НЕТ
	Ставропольский край	ДА	ДА

В Таблице 15 аккумулированы сведения по основным недостаткам получения услуги в различных регионах.

Таблица 15 – Негативные аспекты получения услуги в электронной форме, выявленные по результатам проведения контрольных закупок по услуге

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
I. Описание порядка предоставления услуги на Портале				
1.1.				
II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов				
2.1.				
III. Подготовка документов				
3.1.				
IV. Подача заявления в электронной форме на Портале				
4.1.	Интерфейс подачи заявления			
4.1.1.	Список документов на портале не соответствует списку реально требуемых документов.	Ставрополь	Нет уточненного списка документов на получение услуги (пришлось ездить несколько раз).	Необходимо уточнить список документов на портале
4.2.	Функциональные возможности интерфейса			
4.2.1.	Сбои в работе портала.	Москва	При первой попытке продолжение заполнения заявления на шаге 6 недоступно (услуга временно недоступна). Со второй попытки услуга работает.	Необходимо наладить бесперебойную работу портала.
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов			
4.3.1.	Сложности в классификации	Москва	Было сложностью классифицировать авто. В	Необходимо расширить

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
	авто при заполнении заявления на портале.		ПТС такого поля нет, авто – кроссовер, в списке нет такого типа авто. Пришлось писать «прочие».	перечень авто в части «Сведения о транспортном средстве».
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги			
4.4.1.				
4.5.	Оплаты пошлины			
4.5.1.	Невозможно оплатить пошлину в электронном виде	Липецк	На портале не предусмотрена оплата пошлины в электронном виде.	Необходимо реализовать оплату госпошлины в электронном виде
V. УВЕДОМЛЕНИЯ				
5.1.	Уведомления по электронной почте			
5.1.1.				
5.2.	Уведомления в личном кабинете			
5.2.1.	Отсутствие необходимой для заявителя информации в уведомлении.	Липецк	Отсутствие в уведомлении о времени и месте приема списка документов, которые необходимо иметь при себе при обращении за оказанием услуги.	Необходимо в уведомлении о времени и месте приема прописать список документов, необходимых иметь при себе при обращении за оказанием услуги.
5.2.2.	Получение не полностью заполненного уведомления.	Ставрополь	Во втором обращении в личном кабинете было уведомление, о том, что заявление передано. О том, что выделена электронная очередь сообщения не было. Из-за отсутствия данной информации заявитель пропустил время приема.	Необходимо упорядочить доставку уведомлений.
5.3.	Уведомления по sms			
5.3.1.	Отсутствие sms-уведомлений	Иваново, Липецк, Москва	Несмотря на то, что этот способ доставки уведомлений был указан как желательный, уведомления не приходили	Необходимо отправлять заявителям sms-уведомления, если заявитель выбирает этот вид уведомлений.
5.4.	Уведомления Push-Up			

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Предложения по устранению
5.4.1.	-			
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ				
6.1.	Отсутствие контактной информации для уточнения	Иваново	Не было возможности сделать звонок, так как контактная информация отсутствует на портале гос. услуг для местоположения Заявителя	Необходимо указывать контактную информацию для возможных консультаций в уведомлениях или на портале.
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ				
7.1.	Неполная информация о пакете документов для сдачи	Ставрополь	Нет уточненного списка документов на получение услуги (пришлось ездить несколько раз).	Необходимо, чтобы инспектор при приеме полностью информировал заявителя о документах, которые он должен предоставить. Составить полный список документов для подачи.
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ				
8.1.	Отсутствие преимуществ при получении результата услуги	Москва	Общая очередь для всех заявителей	Необходимо организовать отдельную очередь для тех, кто регистрировался через портал.

В Таблице 16 приведены сведения по основным преимуществам получения услуги в различных регионах.

Таблица 16 – Положительные аспекты получения услуги в электронной форме, выявленные по результатам проведения контрольных закупок по услуге

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Комментарии эксперта
I. Описание порядка предоставления услуги на Портале				
1.1.				
II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов				
2.1.				
III. Подготовка документов				
3.1.				
IV. Подача заявления в электронной форме на Портале				

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Комментарии эксперта
4.1.	Интерфейс подачи заявления			
4.1.1.	Возможность выбора даты и времени приема	Иваново, Липецк, Москва	Запись на удобную дату и время	
4.2.	Функциональные возможности интерфейса			
4.2.1.	Автоматическое формирование бланка заявления	Иваново, Липецк, Москва	Бланк заявления формируется на основе введенных данных, есть возможность сохранить его в pdf	При заполнении ШАГ 1 заявления можно сведения из удостоверения личности автоматически подтягивать из Личного кабинета Заявителя.
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов			
4.3.1.				
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги			
4.4.1.				
4.5.	Оплаты пошлины			
4.5.1.	Автоматическое формирование бланка квитанции на оплату	Москва	Предоставлен заполненный автоматически бланк	
V. УВЕДОМЛЕНИЯ				
5.1.	Уведомления по электронной почте			
5.1.1.				
5.2.	Уведомления в личном кабинете			
5.2.1.				
5.3.	Уведомления по sms			
5.3.1.				
5.4.	Уведомления Push-Up			
5.4.1.				
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ				
6.1.				
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ				
7.1.	Организация отдельного приема заявителей, зарегистрировавшихся через портал	Иваново, Липецк, Москва	Наличие специального окна (отдельного сотрудника) для подачи документов по предварительной заявке через Портал.	
7.2.	Организация внеочередного приема заявителей,	Липецк, Ставрополь	Прием на сдачу документов осуществляется вне очереди	

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Комментарии эксперта
	зарегистрировавшихся через портал			
7.3.	Отсутствие необходимости заполнения бумажного заявления.	Липецк, Ставрополь	Не пришлось заполнять заявление на оказание услуг на месте подачи документов. Распечатали электронное заявление, в котором я расписалась и внесла недостающие сведения из паспорта на транспортное средство.	
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ				
8.1.	Организация внеочередного приема заявителей, зарегистрировавшихся через портал.	Иваново	Получение без очереди.	
8.2.	Быстрое получение результата услуги.	Иваново, Липецк, Ставрополь	Подача документов и получение результата в один день. С момента подачи заявления до момента выдачи свидетельства на регистрацию авто и регистрационных номеров прошло всего 30 мин.	

В Таблице 17 представлена оценка соответствия услуги требованиям законодательства, предъявляемым к переводу услуги в электронную форму.

Таблица 17 – Матрица выполнения требований перевода услуги в электронную форму

Минусы	Иваново	Липецк	Москва	Ставрополь
Отсутствие или некорректная работа уведомлений (почта, электронная почта, sms)	Да	Да	Да	Да
Нет возможности оплатить пошлину (взнос) в электронном виде	Да	Да	Да	Да
Нет возможности оплатить пошлину (взнос) в месте предоставления услуги	Нет	Нет	Нет	Нет
Проблемы с поиском услуги (в т.ч. на ведомственных сайтах)	Нет	Нет	Нет	Нет
Проблемы с телефонными консультациями	Да	Нет	Нет	Нет
3 и более попытки заполнить заявление и/или подать документы	Нет	Нет	Нет	Нет

Проблемы с информативностью интерфейса услуги	Нет	Нет	Нет	Нет
Различия в составе документов на портале и требуемых по факту	Нет	Нет	Нет	Да
Нет возможности выбора даты и времени подачи документов/получения услуги (в т.ч. уведомительный порядок назначения даты и времени)	Нет	Нет	Нет	Нет
В месте получения услуги нет преимуществ для подававших заявление в электронном виде	Нет	Нет	Нет	Нет
Нарушение сроков предоставления услуги	Нет	Нет	Нет	Нет
Необходимость использования специализированного ПО	Нет	Нет	Нет	Нет
Услуги нет на портале	Нет	Нет	Нет	Нет
Плюсы	Иваново	Липецк	Москва	Ставрополь
Время на заполнение заявление/подачу документов менее 30 минут	Да	Да	Нет	Нет
Не более 2 попыток для заполнения заявления/подачи документов	Да	Да	Да	Да
Работоспособные телефонные консультации	Нет	Да	Нет	Да
Возможность оплаты пошлины (взноса) в электронном виде/в месте получения услуги	Да	Да	Да	Да
Работоспособные уведомления (почта, электронная почта, sms)	Да	Нет	Нет	Нет
Наличие электронной очереди в месте предоставления услуги	Нет	Нет	Да	Да
Возможность выбора даты и времени подачи документов/получения результата услуги	Да	Да	Да	Да
Удаленная запись на прием	Да	Да	Да	Да
Возможность подачи полного комплекта документов в электронном виде	Нет	Нет	Нет	Нет
Соблюдение сроков предоставления услуги	Да	Да	Да	Да
Получение результата услуги в электронном виде	Нет	Нет	Нет	Нет

10. Аудит интерфейсов, предлагаемых при обращении за услугами в электронной форме

10.1. Методика аудита интерфейсов

Для проведения аудита пользовательского интерфейса услуги использовался метод экспертной оценки, при этом интерфейсы оценивались с точки зрения пользователя Единого портала, а не специалиста в какой-либо продуктовой отрасли, специалиста по разработке сайтов и т.п.

Задача эксперта – воспроизвести действия в интерфейсе предоставления услуги в электронной форме в том порядке, в каком их мог бы произвести пользователь. Это означает, что некоторые шаги, обязательные с точки зрения эксперта-разработчика интерфейсных решений, могли быть пропущены либо выполнены в момент, отличный от ожидаемого разработчиком.

Набор и последовательность шагов при взаимодействии с интерфейсом определялся не формальным назначением, а субъективными целями и задачами пользователя при обращении за услугой на Едином портале. Как правило, пользователь идёт к цели получения услуги, как ему кажется, наиболее коротким и понятным путём. Эксперт учитывал возможность отвлекающих факторов во время работы пользователя, пониженной внимательности, усталости, эмоциональных реакций.

Пройдя весь сценарий при обращении за услугой на Едином портале, эксперт рефлексировал по поводу полученного опыта, фиксируя трудности, возникшие у него в тот отрезок времени, когда он находился в роли пользователя.

В отношении Единого портала целевая аудитория является очень широкой и разнообразной, поэтому в качестве основных требований к интерфейсу использовались наиболее общие эвристики (требования, выдвигаемые к интерфейсам). Кроме того, учитывалось ограниченная глубина знаний законодательства и устоявшееся предвзятое негативное отношение к государственным структурам, характерное для массового пользователя.

Отчёты по результатам проведённого аудита структурированы по 17 эвристикам, использованным для поиска проблем. В том случае, когда проблему можно отнести одновременно к нескольким эвристикам, выбирается одна наиболее подходящая эвристика. Проблемы по каждой эвристике структурированы по разделам Единого портала, представленных при получении услуг.

Перечень основных требований, которые выдвигались к интерфейсам в ходе проведения аудита интерфейсных решений, представлен ниже:

1) Структура и навигация

К данной категории относятся проблемы, связанные со структурой интерфейсов, информационной архитектурой сайта и навигацией по нему.

К структуре сайта относятся следующие проверяемые эвристики:

- разбиение на разделы
- именование структурных единиц
- распределение объектов по разделам.

К навигационным составляющим относятся проблемы, связанные с любыми переходами из одного окна в другое на Едином портале, создающие сложности в расположении и оформлении этих окон:

- глобальные проблемы (относящиеся к Единому portalу в целом),
- локальные проблемы (относящиеся к отдельно взятой услуге и её интерфейсу),
- дополнительная (возникающие для отдельных категорий пользователей при обращении за определенными подуслугами или находящиеся в определенных жизненных условиях),
- контекстные (содержательная информация о порядке получения услуги в электронной форме),

- сервисная (дополнительно предоставляемые функции на Едином портале,
- выносная (карта сайта, индексация).

Также к этой категории проблем относятся проблемы внешних ссылок (ведущих на другие сайты) и терминологические проблемы в навигации (использование непонятных или некорректных терминов в навигационных элементах).

Примеры проблем:

- Не выделен активный пункт меню. Пользователю сложно понять, где он находится.
- Нет раздела, который необходим пользователю или ссылка на него расположена в таком месте, о котором пользователь не может предположить.
- Элемент включён не в тот раздел, в котором его будут искать пользователи.
- Некорректное оформление навигационных элементов (ссылки на дополнительные материалы выглядят как пункты основного меню; не выделяются ссылки, например, не подчеркиваются).
- Пользователи не могут отличить внешнюю ссылку от внутренней.
- Название пункта меню «Контрагенты» не понятно обычному пользователю.

2) Простота и логичность шагов при взаимодействии с интерфейсом

К этому пункту относятся все проблемы, связанные с последовательностью действий пользователя при взаимодействии с интерфейсом, если такие действия являются не понятными или не логичными для пользователя:

- интерфейс вынуждает пользователя выполнять фиксированный сценарий там, где возможны различные пути прохождения процедуры подачи заявления в электронном виде.
- интерфейс не позволяет пользователю понять, на каком шаге оформления заявления он находится и что ещё предстоит сделать, чтобы завершить начатую процедуру;
- Проблемы взаимодействия с формами и диалогами, их нечитаемость и нелогичность.

Примеры проблем:

- Использование флажков (checkbox) там, где должны быть радио-кнопки (radiobutton).
- Выпадающий список из 200 элементов, а не более ограниченный перечень.
- Выбор адреса отделения из выпадающего списка, без возможности посмотреть на карте или узнать ближайшую станцию метро.

3) Консистентность

Эвристика включает проблемы, вызванные нарушением постоянства привычных вещей:

- одни и те же действия (команды) приводят к различной реакции системы;
- одни и те же элементы, на разных страницах, расположены и/или оформлены не одинаково;
- нет схожести во взаимодействии с системой при выполнении одинаковых задач;
- противоречия стандартам и общепринятым принципам сайтостроения.

Все это мешает пользователю легко распознавать одни и те же элементы.

Примеры проблем:

- Логотип является ссылкой, но не ведёт на главную страницу.

- Главное меню расположено по-разному на всех страницах.
- При нажатии на кнопку «Выйти», в одном случае выходишь из системы, а в другом случае (на той же форме) очищаются все выбранные поля.

4) Обратная связь

В этой эвристике объединены проблемы, связанные с тем, что пользователь в какой-то момент взаимодействия с интерфейсом не понимает, что происходит с системой:

- система не реагирует информативно на любые, в том числе корректные, действия пользователя. Проблемы, вызванные задержкой реакции системы на действия пользователя. Время реакции зависит от важности задачи, но желательно, чтобы она была максимально быстрой (в пределах 3-5 секунд);
- при долгой задержке не показывается процесс выполнения (песочные часы, колесо выполнения процесса).

Данная эвристика относится не только к общему поведению системы и отдельных её элементов, но и к сообщениям, выводимым интерфейсом на действия пользователя:

- сообщения могут быть не информативны, то есть, не содержать понятного для пользователя описания ошибки;
- сообщения могут не содержать инструкций, как исправить ошибку;
- сообщения могут не содержать ссылки на нужный раздел помощи в тех сообщениях, где это необходимо.

Примеры проблем:

- При нажатии на кнопку она не «утапливается», поэтому пользователю не понятно, произошло ли нажатие.
- Нет подтверждения отправки электронного заявления.
- Не показывается индикатор выполнения (progress bar) при длительной загрузке или выполнении запроса.
- Выводится сообщение об ошибке следующего содержания: «Услуга недоступна! Приносим свои извинения».

5) Предотвращение ошибок

К эвристике относятся ошибки, которые система самостоятельно исправляет или выдает автоматические подсказки (контекстная помощь) относительно того, что должно быть исправлено.

Примеры проблем:

- Пользователь может ввести любые символы в поле, в котором должны быть только цифры в определенном формате.
- Там, где нужно указать город, пользователю предлагается поле для свободного ввода, хотя можно сделать выпадающий список или карту.
- В форме составления счета, при выборе имени банка или указании его БИК, поля остальных реквизитов не заполняются автоматически.

6) Помощь и документация

Данная группа проблем выделяется в отдельную эвристику, как правило, для больших или сложных интерфейсов, содержащих проблемы, связанные с инструктивной документацией и/или разделом «Помощь» интерфейса.

Примеры проблем раздела «Помощь»:

- недостатки оформления: неудачно сгруппирована информация, раздел малоинформативен или содержит не верные данные;
- не содержит индекс (Index);
- не содержит систему поиска или она плохо работает;
- не снабжен содержанием;
- появляется в модальном окне;
- не позволяет делать закладки;
- содержит описание отдельных элементов, но нет описания последовательностей действий для достижения определенных целей;
- есть описание последовательности действий, но нет описания отдельных элементов;
- нет раздела для новичков, помогающего быстро освоиться с системой («Quick start»);
- помощь не может быть вызвана контекстно;
- терминология, используемая в помощи, не соответствует терминологии интерфейса;
- раздел неудачно и/или неоднозначно переведен на русский язык.

7) Терминология

Эвристика включает проблемы, обусловленные использованием в интерфейсе терминов, не понятных целевой аудитории интерфейса:

- неверное (неуместное) использование слов;
- непонятная пользователю терминология, используемая без определений;
- стилистические и смысловые ошибки в предложениях, когда смысл не понятен пользователю;
- применение неверных метафор, не только текстовых, но и графических;
- терминология не учитывает национальные и культурные рамки.

Отдельная эвристика «Локализация» может быть выделена при большом количестве ошибок связанных с локализацией продукта.

8) Главная страница

Эвристика содержит проблемы, связанные с главной страницей интерфейса:

- не объясняет, чей это сайт (логотип, цветовое кодирование и пр.);
- не рассказывает, для чего предназначен ресурс;
- не даёт подсказок с чего начать или какой первый шаг необходимо совершить;
- не содержит все значимые точки входа: либо они не выделены, либо негармонично оформлены;
- не содержит ссылки на часто используемые разделы для быстрого доступа;
- неудачная компоновка элементов.

Примеры проблем:

- На главной странице выделена важная точка входа, например, «Каталог услуг», которую сложно обнаружить.
- Не заметен логотип сайта, он расположен справа и над ним находится большой во всю длину флеш-баннер, забирающий все внимание пользователей.

- Блок авторизации не вынесен на главную страницу сайта

9) Компоновка

К данной эвристике относятся проблемы взаимного расположения элементов интерфейса и блоков текста на странице: расположение элементов неудобно и вызывает затруднения, неправильно расставлены акценты, смешивается содержимое страницы, группируются не близкие по смыслу блоки.

Примеры проблем:

- меню второго уровня занимает 70% страницы, в то время как сам контент всего 30%

Редко выделяется в отдельную эвристику, так как редко бывает большое число подобных проблем. Проблемы компоновки могут быть включены в эвристику «Главная страница» или «Контент и оформление информации».

10) Контент и оформление информации

Проблемы восприятия содержимого системы:

- плохая логика организации информации (разбиение на блоки, именование, структурирование, достаточность / недостаточность информации);
- вызывающее сложности оформление контента;
- фактические ошибки в данных.

Примеры проблем:

- Заголовок не соответствует содержимому блока.
- Аналитическая информация подана без таблиц и графиков, все важные цифры спрятаны в тексте.
- Перечисление представлено в строчку там, где лучше применить список.
- Отсутствие чересполосицы в таблице там, где она необходима.
- Должности сотрудников на странице «Контакты» названы неверно.

11) Графическое оформление

Объединяет в себе проблемы неправильного графического оформления, которое мешает нормальному взаимодействию пользователя и системы (цвета, формы, шрифты), а так же нерациональное использование экрана. При этом графика оценивается с точки зрения удобства взаимодействия, а не с точки зрения эстетической пригодности.

Примеры проблем:

- Текст сливается с фоном страницы.
- Использование большого количества разных шрифтов на одной странице.
- Неправильная расстановка цветовых акцентов.

12) Минимизация информации для запоминания

В эвристику входят все случаи, когда пользователю необходимо запоминать то, что может быть автоматизировано. Например, действия, которые нужно выполнять в 100% случаев или ввод данных, которые могла бы вводить система автоматически.

Примеры проблем:

- Пользователь ввёл личные данные при регистрации, которые хранятся в его профиле. Однако при осуществлении каких-либо действий система просит ввести эти данные повторно вместо автоматической подстановки (например, номер паспорта).

13) Функционал

В эвристику включают те случаи, когда в системе отсутствует возможность осуществить какое-то действие. В частности, нет функций, ускоряющих работу

опытных пользователей или нет возможности задать/изменить комбинацию горячих клавиш.

Примеры проблем:

- Нет функции сортировки и фильтрации в таблице.
- Отсутствие расширенного поиска.

14) Технические ошибки

Эвристика включает ошибки системы, когда одна из функций либо не работает вовсе, либо работает некорректно.

Примеры проблем:

- Поиск страницы не выдаёт результатов. Искомая информация точно есть, но поиск её не находит.
- При переходе на страницу выдается ошибка «404».

15) Другое

Эвристика объединяет единичные экземпляры проблем, которые не могут быть отнесены ни к одной из перечисленных категорий. В эту же категорию могут быть отнесены проблемы, не относящиеся напрямую к интерфейсу, например, проблемы в бизнес-процессах, связанных с системой.

16) Приспособленность к людям с ограниченными возможностями

Эвристика для учета проблем, связанных со сложностью или невозможностью использования интерфейса людьми с ограниченными возможностями. При рассмотрении проблем данной категории необходимо учитывать критичность операций. Например, если от системы зависят человеческие жизни, необходимо продумывать всё, вплоть до сочетания цветов, так как люди могут страдать «цветовой слепотой».

Примеры проблем:

- Сочетание цветов на экране такое, что человек с «цветовой слепотой» посчитает желтую кнопку синей и она сольется с фоном.

17) Оборудование и ПО

В данной эвристике объединены проблемы трех типов:

а) Быстродействие, производительность

Недостаточная скорость работы системы.

Примеры проблем:

- Очень долго генерируется отчет.
- Долго загружаются данные из БД.
- Медленно грузятся страницы внутреннего сайта компании (с внутреннего сервера).

б) Совместимость

Сложности, возникающие у пользователей, вызванные плохой совместимостью с другими системами.

Примеры проблем:

- Система генерирует отчет в формате «XLS». Однако при его открытии в «Excel» отчет не открывается или открывается с ошибками.

в) Оборудование и ПО

Проблемы, связанные с:

- оборудованием и качеством его работы;
- использованием оборудования;
- плохим качеством выходных материалов, например, видеозаписи, графических изображений и пр.

Примеры проблем:

- Отсутствует необходимая кнопка на оборудовании.
- Рычаги, выполняющие разные функции, расположены рядом и совершенно одинаково выглядят.
- В системе видеонаблюдения очень плохое качество отображения съёмки.
- Экран может работать только в серой палитре, а разработчики сделали розовую и голубую кнопки. В результате, кнопки на экране выглядят совершенно одинаково.

10.2. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Получение водительского удостоверения» (услуга «Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автомобилем, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений»)

В данном отчёте представлены проблемы интерфейсов для конкретной услуги, предоставляемой на ЕПГУ, а также типовые проблемы для нескольких или всех услуг на ЕПГУ, но имеющие характерные только для указанной услуги особенности, в связи с чем для устранения подобных проблем необходимо взаимодействие с ведомством, ответственным за предоставление услуги.

Проблемы, обнаруженные при проведении аудита, сгруппированы по предварительно выделенным категориям требований (эвристикам). Для всех проблем предложены рекомендации по их устранению.

10.2.1.1. Структура и навигация

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.2. Простота и логичность шагов при взаимодействии с интерфейсом

Документы

В разделе «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» содержится противоречивая информация в виде двух взаимоисключающих пунктов (рисунок 10.2.1.2.1), что может ввести пользователя в заблуждение.

Получаемые документы:

Письменный отказ в предоставлении государственной услуги.

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Выдается в начале оказания услуги
- Выдается в процессе оказания услуги

Описание:

Мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги выдается заявителю в письменной форме.

Рисунок 10.2.1.2.1

Рекомендации:

Уточнить описание таким образом, чтобы минимизировать его возможную двусмысленность для пользователя.

Шаг 2

Пользователь может выбрать в качестве местоположения любой уровень административного-территориального деления, начиная с области. При этом отсутствует пояснительная информация, благодаря которой пользователь может узнать, в каких случаях

достаточно выбрать область, а в каких необходимо указать название города. В случае выбора города пользователь может увидеть городскую систему административного деления, которая может быть ему неизвестна. В этом случае пользователь не сможет сделать выбор.

Рассмотрим пример с городом Долгопрудным, расположенным в Московской области. В сценарии выбора местоположения он делится на основной город и микрорайон Шереметьевский. Многие местные жители не знают особенностей административного деления. Даже те местные жители, которые хорошо осведомлены об административном делении данного города, могут попасть в затруднение, поскольку при выборе города предлагается выбрать только один микрорайон Шереметьевский (рисунок 10.2.1.2.2).

В данном случае для выбора основной части города (помимо микрорайона Шереметьевский), необходимо, в отличие от предыдущих уровней, не выбирать один из пунктов списка, а сразу нажать на кнопку «Выбор». Для пользователя данный сценарий не очевиден.

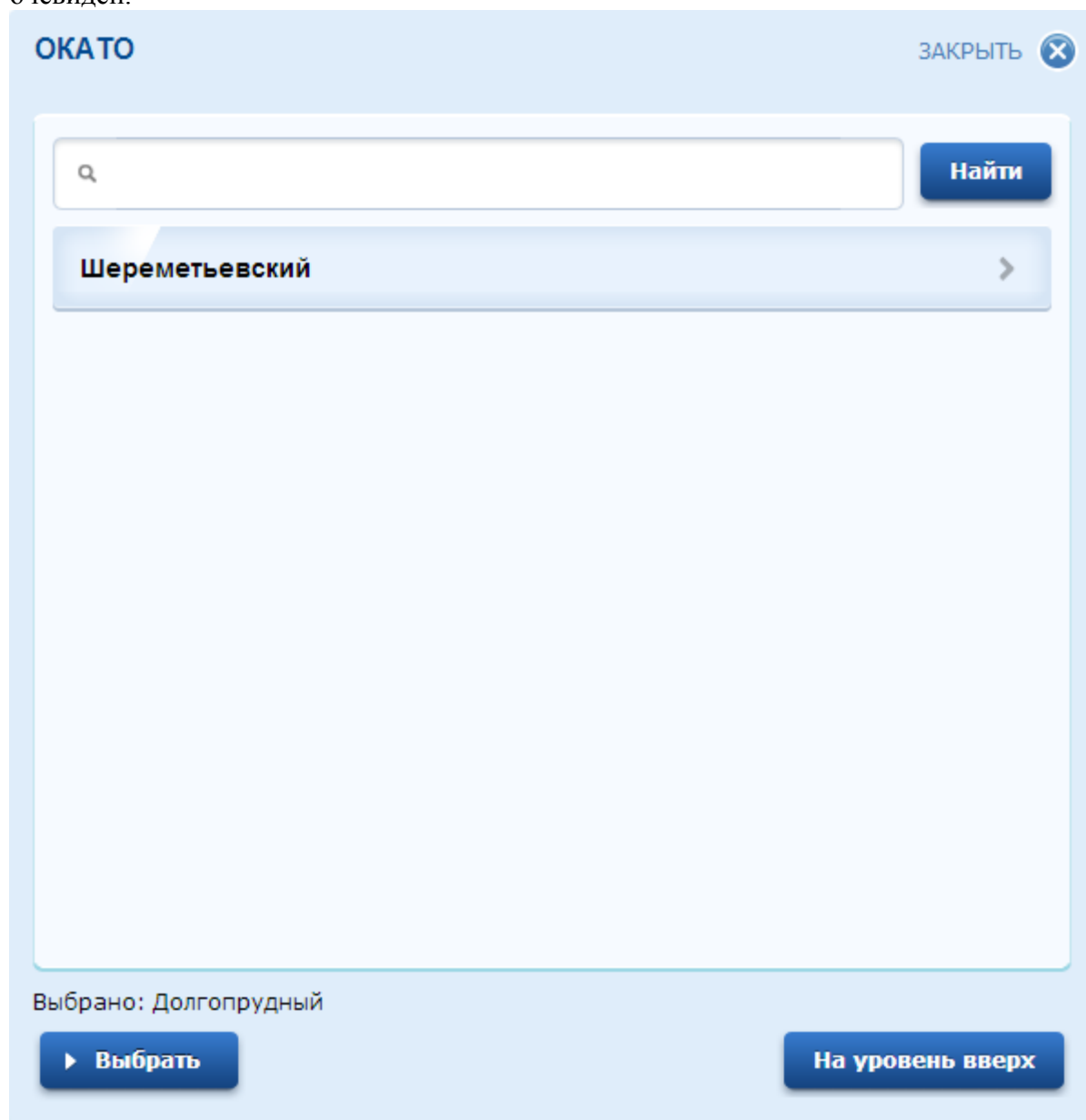


Рисунок 10.2.1.2.2

Рекомендации:

Изменить сценарий выбора уровней административно-территориального деления таким образом, чтобы он исчерпывался выбором одного из пунктов списка.

Альтернативный вариант: добавить информацию, поясняющую особенности используемого сценария выбора.

10.2.1.3. Консистентность

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.4. Обратная связь

Шаг 2

При отсутствии результатов поиска не появляется пояснительная информация (рисунок 10.2.1.4.1). Из-за отсутствия пояснительной информации пользователь не может понять, завершился ли процесс поиска или система еще ищет данные.

Отсутствует возможность снова перейти к списку регионов при отсутствии результатов поиска.

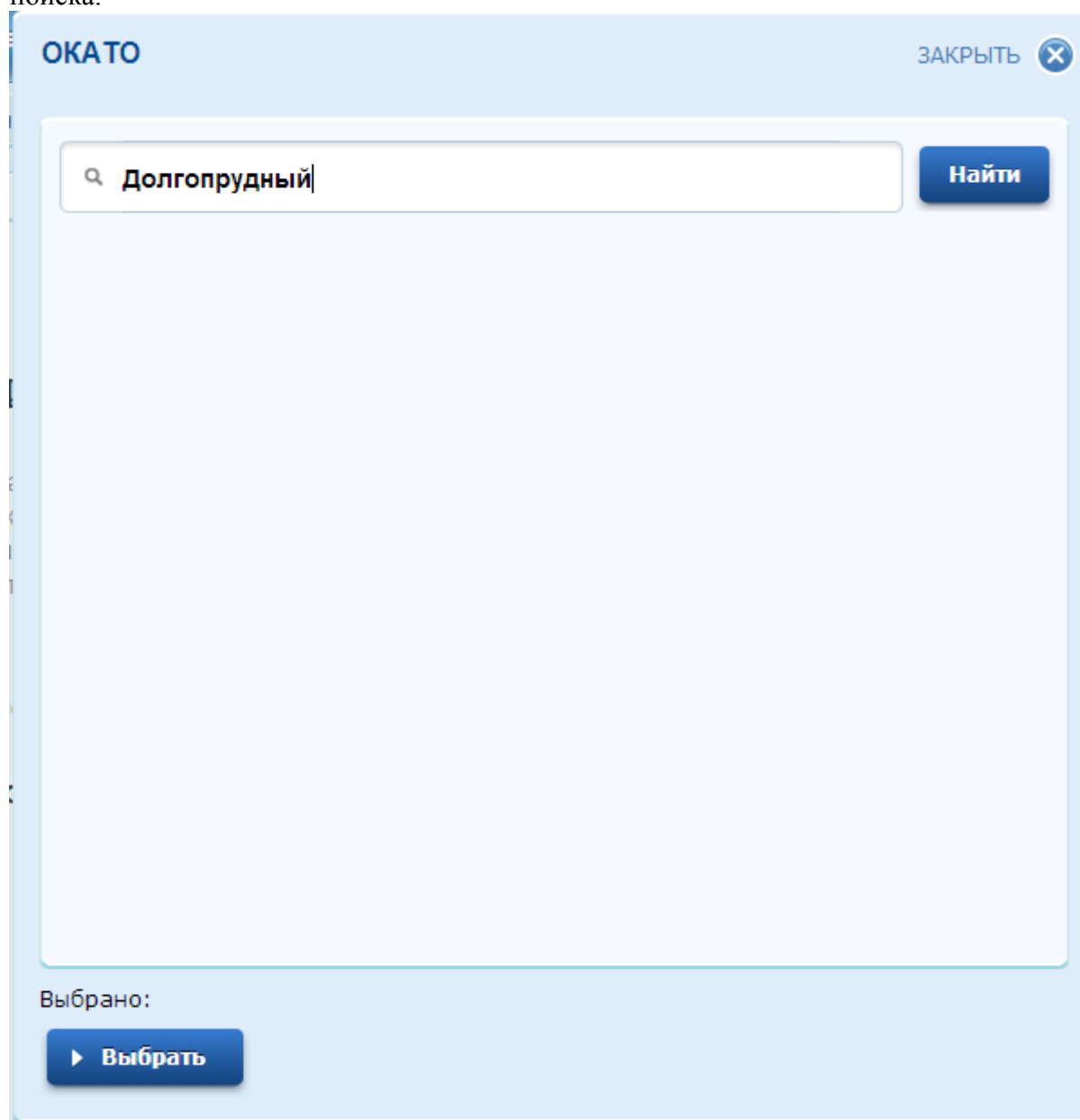


Рисунок 10.2.1.4.1

Рекомендации:

Необходимо предоставлять пользователю пояснительную информацию о результатах его запроса, возможных причинах такого результата и предложить варианты действий.

К данной пояснительной информации необходимо добавить элемент управления для повторного перехода к списку регионов.

10.2.1.5. Предотвращение ошибок

Шаг 3

Некоторые поля ввода требуют особого формата ввода, пояснительная информация о котором доступна только в сообщении об ошибке, отображаемом после некорректного ввода (рисунки 10.2.1.5.1, 10.2.1.5.2).

* Код подразделения

* Телефон

Рисунок 10.2.1.5.1

* Код подразделения

Пожалуйста, введите корректное значение, соответствующее шаблону (123-123)

* Телефон

Пожалуйста, введите телефон, допустимыми символами, помимо цифр, являются символы +-() пробел *(разделитель между добавочным номером)

Рисунок 10.2.1.5.2

Рекомендации:

Пояснительная информация о формате ввода данных должна отображаться по умолчанию.

У пользователя имеется возможность выбора даты получения документа, относящейся к будущему времени (рисунок 10.2.1.5.3).

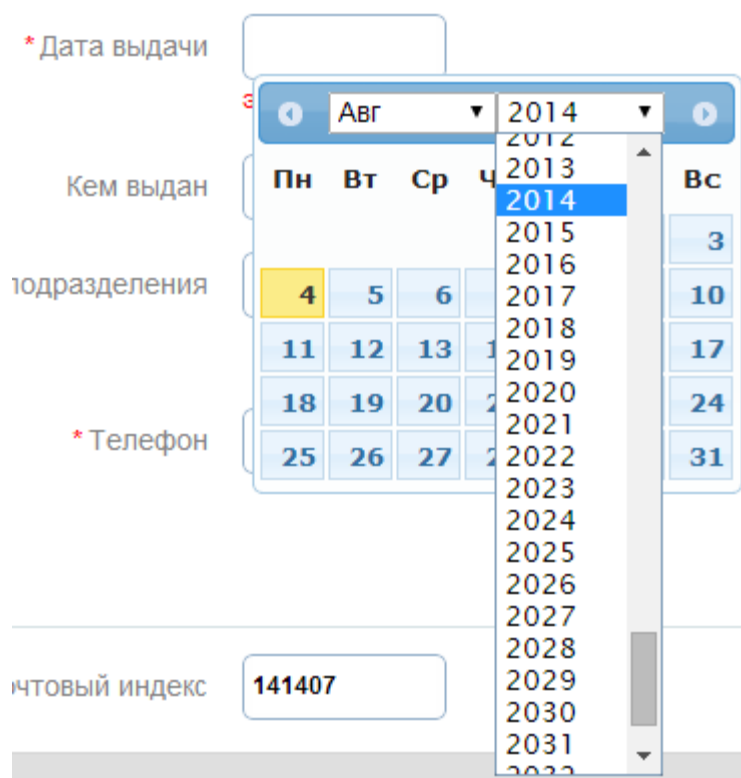


Рисунок 10.2.1.5.3

Рекомендации:

Заведомо ошибочные данные не должны быть доступны для ввода.

10.2.1.6. Помощь и документация

Отдельный раздел «Помощь» и инструктивная документация для конкретных услуг в ЕПГУ не предусмотрены, в связи с чем данная эвристика не применяется.

10.2.1.7. Терминология

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.8. Главная страница

Отдельная главная страница для конкретных услуг в ЕПГУ не предусмотрена, в связи с чем данная эвристика не применяется.

10.2.1.9. Компонировка


Шаг 3

Два поля в разделе «Адрес проживания» расположены нестандартно и имеют большую длину по сравнению с другими аналогичными полями на данной странице (рисунок 10.2.1.9.1).

Подпись «А» расположена ближе к соответствующему ей элементу управления, чем подписи к другим элементам управления в том же списке (рисунок 10.2.1.9.2).

АДРЕС ПРОЖИВАНИЯ

* Почтовый индекс

* Страна 

* Город/Населенный пункт

* Улица

☐ Улицы нет в КЛАДР

* Дом

Корпус

Строение

* Квартира

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОШКОЛЕ

* Название автошколы

Регистрационный номер лицензии автошколы

Рисунок 10.2.1.9.1

* Присвоена категория ☒ A
☐ B
☐ C
☐ D

Рисунок 10.2.1.9.2

Рекомендации:

Размеры аналогичных элементов интерфейса должны быть одинаковыми.

Расстояния между аналогичными элементами интерфейса должны быть одинаковыми.

10.2.1.10. Контент и оформление информации

Описание услуги

Некорректно оформлен список второго уровня (рисунок 10.2.1.10.1).

Описание услуги	Документы	Контакты	Дополнительная информация
------------------------	-----------	----------	---------------------------

Как получить услугу

1. Необходимо заполнить:

а. Цель обращения

б. Форму заявления

2. Выбрать место обращения и желаемую дату и время согласно расписанию работы в месте оказания услуги.

3. По окончании внесения данных система выполнит обработку и отправку Вашего запроса в государственные структуры для прохождения этапов регистрации, проверки заявления и принятия окончательного решения.

4. В случае успешного выполнения услуги система даст положительный ответ Вам, а государственные структуры свяжутся с Вами для подтверждения заявки. В случае отказа предоставления услуги Вас проинформируют о причинах.

Рисунок 10.2.1.10.1

Рекомендации:

Пункты перечисления в списке второго уровня должны быть смещены вправо по сравнению с нумерованным списком первого уровня.

Вместо точки буквенные маркеры пунктов перечисления («а», «б») следует отделить закрывающейся скобкой.

Элементы перечисления следует писать со строчной буквы и заканчивать точками с запятой (кроме последнего) и точкой (последний элемент).

Дублируется информация относительно способов подачи заявки и получения результатов (рисунок 10.2.1.10.2).

Способы подачи заявки:

- Лично

Способы получения результата:

- Лично

Рисунок 10.2.1.10.2

Рекомендации:

Объединить заголовки «Способы подачи заявки» и «Способы получения результата» для устранения дублирования информации.

Ключевая информация, которую должен получить пользователь на данном этапе, должна касаться стоимости государственной услуги (рисунок 10.2.1.10.3). Вид платежа потребуется только на этапе заполнения квитанции.

Указанный вариант оплаты «безналичный расчет» не дает точного понимания, каким именно образом необходимо производить платеж. С формальной точки зрения, любая оплата государственной пошлины является безналичной, т.к. пользователь не может оплатить получение государственной услуги наличными в органе власти. Но у пользователя есть различные способы оплаты, например, через отделение банка, переводом

с собственного счета в банке через интернет-банк, через интернет с банковской карты, с помощью электронных кошельков.

Стоимость и порядок оплаты

Вид платежа:

Госпошлина за выдачу водительского удостоверения на пластиковой основе

Стоимость:

800 рублей

Вариант оплаты:

безналичный расчет

Порядок оплаты и размеры государственной пошлины, установлены главой 25.3 части второй Налогового кодекса Российской Федерации.

Рисунок 10.2.1.10.3

Рекомендации:

Указать все возможные способы оплаты государственной пошлины с их описанием и ссылками на электронные сервисы оплаты. Если есть ограничения при оплате пошлины, их обязательно нужно указать. Например, что пошлину необходимо оплачивать только в том субъекте РФ, где будет получаться услуга.

Разместить на странице описания порядка оплаты реквизиты для оплаты. Реквизиты должны соответствовать выбранному пользователем ранее региону.

Слабо структурированный текст в разделе «Основания для отказа» затрудняет для пользователя процесс поиска необходимой информации. Раздел «Основания для оказания услуги» не заполнен. Заголовок «Основания для отказа» продублирован (рисунок 10.2.1.10.4).

Основание для оказания услуги, основания для отказа

Основание для оказания услуги:

Основания для отказа:

- Основания для отказа

В допуске к экзаменам, выдаче водительских документов отказывается, если:

с заявлением обратилось лицо, которое не может быть допущено к сдаче экзаменов, либо к управлению транспортными средствами;

заявителем представлены не все необходимые документы, предусмотренные административной процедурой;

записи в представленных документах исполнены карандашом или имеют подчистки либо приписки, зачеркнутые слова, неоговоренные исправления, а также, если в них отсутствуют необходимые сведения, подписи, печати либо указанные реквизиты не соответствуют установленным образцам;

в ходе проверок по автоматизированным учетам или из полученного ответа на запрос будет установлено, что заявитель лишен права на управление транспортными средствами или у него изъяты водительские документы за правонарушение, за которое предусмотрено лишение права управления, до вступления в законную силу решения суда;

заявитель находится в розыске, либо предъявленные заявителем документы об окончании обучения, медицинская справка или водительские документы уполномоченными организациями не выдавались;

предъявленные документы значатся в числе утраченных (похищенных).

Рисунок 10.2.1.10.4

Рекомендации:

Структурировать блок «Основания для отказа» с использованием маркированного списка.

Устранить дублирование заголовка.

Оформить перечисление в виде маркированного списка.

В разделе «Результат оказания услуги» имеется незаполненное поле (рисунок 10.2.1.10.5).

Результат оказания услуги

Получение водительского удостоверения на право управления транспортными средствами после сдачи экзаменов, либо мотивированный отказ

Фиксация результата оказания услуги

Нет данных

Рисунок 10.2.1.10.5

Рекомендации:

Поля, не содержащие информации, должны быть заполнены. Поля, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

Документы

Слабо структурированный текст в описании документов затрудняет для пользователя процесс поиска необходимой информации (рисунки 10.2.1.10.6, 10.2.1.10.7).

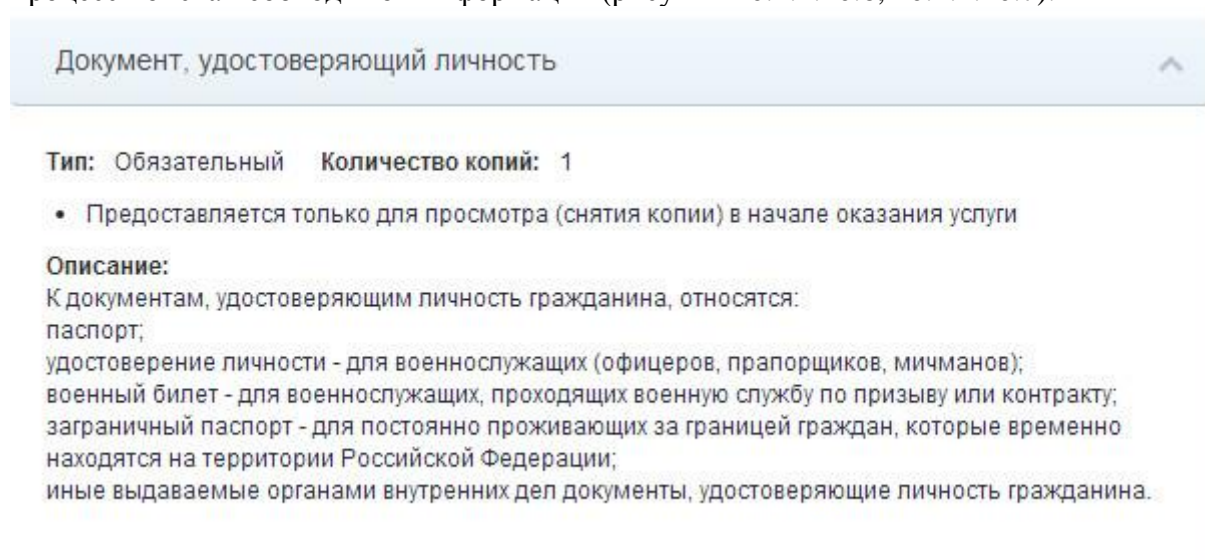


Рисунок 10.2.1.10.6

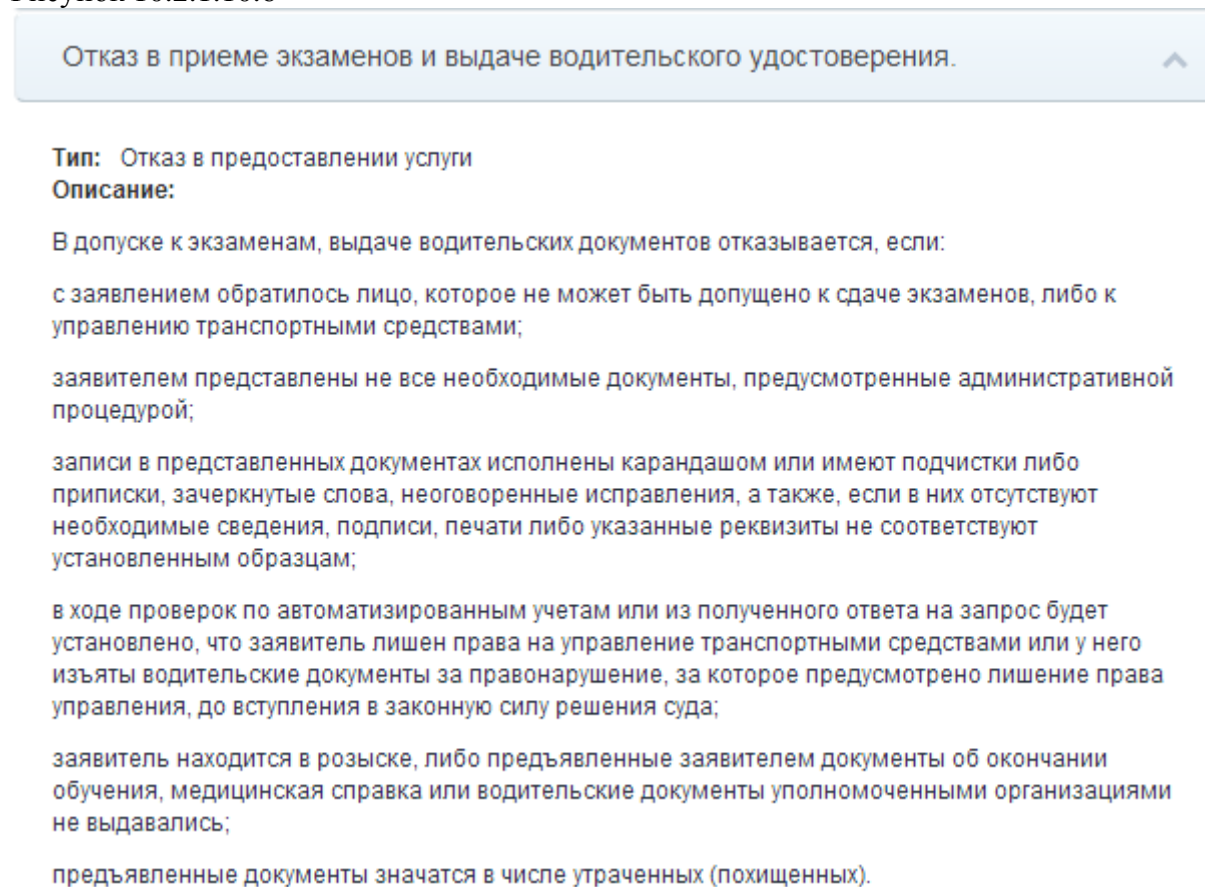


Рисунок 10.2.1.10.7

Рекомендации:

Структурировать текст с использованием маркированного списка.

Контакты

Заполнены не все поля контактной информации (рисунок 10.2.1.10.8).

Описание услуги Документы **Контакты** Дополнительная информация

РЭГ ОГИБДД ОМВД России по Рузскому району ▼

Руководитель:

Адрес: 143100, Московская область, г. Руза, , Советская, 1

Телефон: (49627)21680

Факс:

Электронная почта:

Веб-сайт: <http://www.ugibddmo.ru/>

График работы: понедельник с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 вторник с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 среда с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 четверг с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 пятница с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 суббота с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00

Рисунок 10.2.1.10.8

Рекомендации:

Все поля контактной информации должны быть заполнены, в противном случае их отображение на экране неинформативно.

Дополнительная информация

В блоке «Комментарии экспертов» отсутствует информация (рисунок 10.2.1.10.9). При этом в нем выводятся служебные заголовки, которые лишены смысловой нагрузки с точки зрения пользователя.

Комментарии экспертов ^

undefined ^

Рисунок 10.2.1.10.9

Рекомендации:

Устранить содержимое блока, не несущее информации, полезной для пользователя.

Заполнить блок информацией, соответствующей заголовку.

В разделе имеются блоки, не содержащие информации. Их просмотр пользователем приводит к неоправданной потере времени (рисунок 10.2.1.10.10).

Контроль оказания услуги

Данная информация отсутствует

Права заявителя и обязанности органа власти

Данная информация отсутствует

Рисунок 10.2.1.10.10

Рекомендации:

Блоки, не содержащие информации, должны быть заполнены. Блоки, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

Шаг 1

Номера пунктов в списке отображаются не полностью. Размер шрифта в нумерованном списке отличается от размера шрифта в остальном тексте, что затрудняет восприятие информации пользователем (рисунок 10.2.1.10.11).

Уважаемый пользователь Портала!

Обращаем Ваше внимание, что Заявителем может быть любое физическое лицо зарегистрированное в установленном порядке на территории Российской Федерации.

Порядок подачи заявления в электронном виде.

1. При составлении заявления Вам необходимо заполнить все обязательные к заполнению поля в каждом пункте.
2. После создания заявления вы сможете распечатать Электронный билет на оказание услуги.
3. О ходе рассмотрения Вы можете быть проинформированы путем получения сообщения на странице личного кабинета пользователя

Рисунок 10.2.1.10.11

Рекомендации:

Устранить неполное отображение номеров пунктов в списке.

Использовать в тексте шрифт одного размера.

Шаг 2

При запросе местоположения отсутствует пояснительная информация о том, какое местоположение необходимо указать: фактический адрес проживания, адрес регистрации или желаемый адрес получения государственной услуги. Кроме того, пояснительная информация к элементу управления «Для подачи заявления необходимо выбрать регион» некорректна, поскольку данный элемент управления позволяет выбрать не только регион, но и более мелкие единицы административно-территориального деления (рисунок 10.2.1.10.12).

Не указана цель выбора местоположения.

Кроме того, на странице имеются пустые строки.

Получение водительского удостоверения.

Уважаемый пользователь, после заказа услуги Вы можете оплатить государственную пошлину или распечатать квитанцию в Личном Кабинете, вкладка "Мои счета".

Для отображения информации следует нажать кнопку "Обновить".

Выставление начисления в Личный Кабинет осуществляется ведомством в течение суток.

* Для подачи заявления необходимо выбрать регион

[Выбрать]

ВЫБЕРИТЕ НЕОБХОДИМЫЙ ВАРИАНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

* Выберите вид услуги

[Выбрать]

< Назад

Описание услуги

> Далее

Рисунок 10.2.1.10.12

Рекомендации:

Добавить пояснительную информацию о том, какой именно адрес требуется указать пользователю.

Скорректировать пояснительную информацию к элементу управления.

Указать цель выбора местоположения.

Удалить лишние пустые строки.

При выборе местоположения отображается интерфейс поиска и список регионов. Пользователь может счесть наиболее рациональным методом нахождения необходимого населённого пункта использование интерфейса поиска (для этого ему следует ввести название нужного населённого пункта). Однако поиск производится только среди регионов (рисунок 10.2.1.10.13). Если пользователь введёт в интерфейс поиска название существующего города, он не получит нужного результата. Чтобы найти необходимый населённый пункт, пользователь вынужден указывать различные уровни административно-территориального деления (регион, область, район, округ и т. д.).

В заголовке интерфейса поиска вместо понятной пользователю пояснительной информации стоит надпись «ОКАТО», что не соответствует расположенным ниже элементам списка и может ввести пользователя в заблуждение.

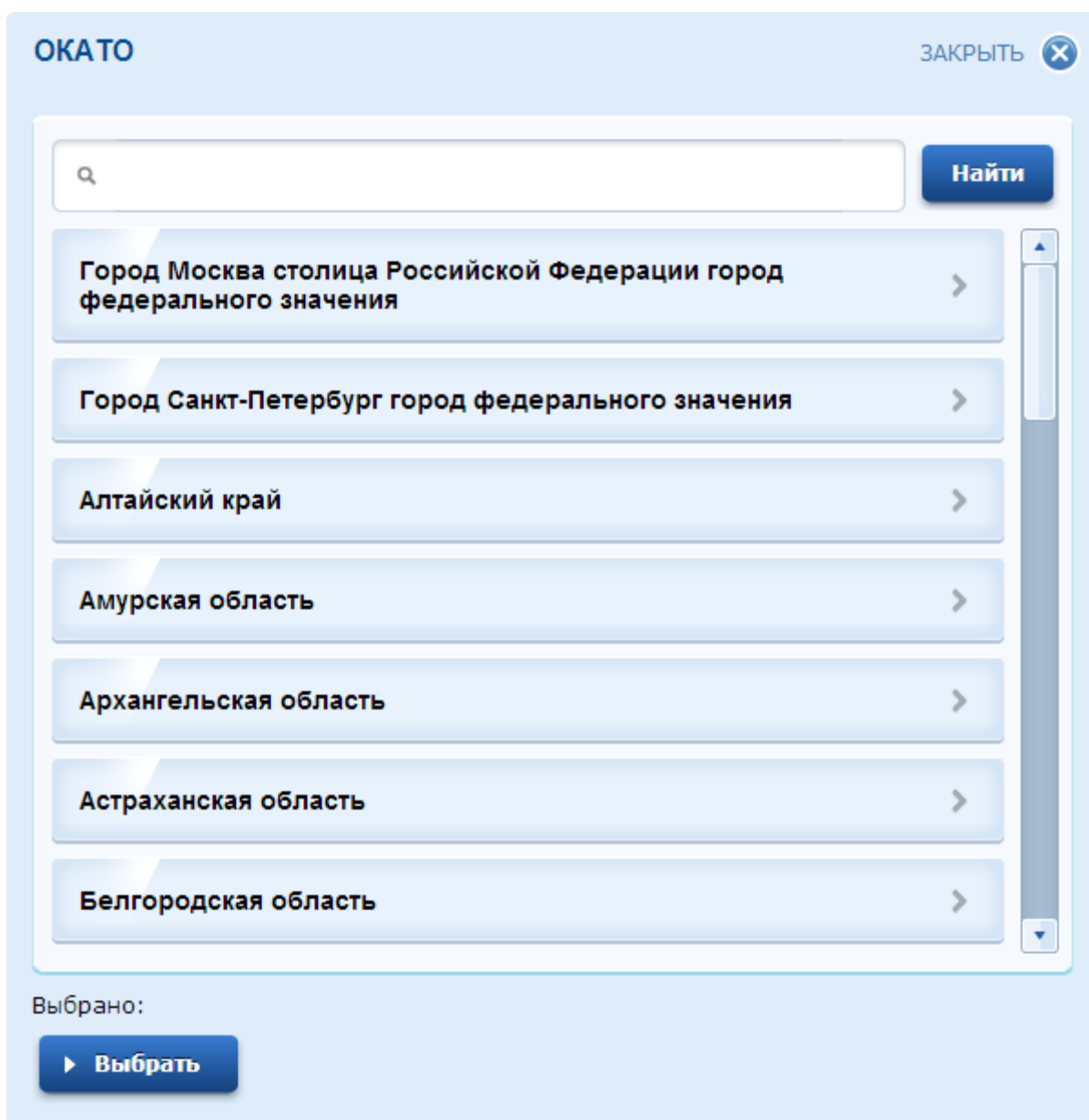


Рисунок 10.2.1.10.13

Рекомендации:

Обеспечить возможность поиска населённого пункта по его названию во всех уровнях списка. При нахождении населенных пунктов с одинаковым названием, следует предоставлять пользователю пояснительную информацию с уточнением, к какому уровню административно-территориального деления относится каждый найденный населенный пункт.

Если недостатки существующей системы поиска обусловлены техническими причинами (например, для сокращения времени обработки запроса), целесообразно указывать уровень административно-территориального деления (регион, область, район, город). В заголовке окна следует писать «Укажите район», «Укажите округ», «Укажите область» и т. д. В данный момент на всех уровнях списка такая информация отсутствует, что затрудняет оформление пользователем государственной услуги.

Скорректировать надпись в заголовке интерфейса пользователя.

Шаг 5

Отсутствует пояснительная информация к полю ввода «Дата посещения» (рисунок 10.2.1.10.14). Пользователю может быть не понятно, посещение какого места и с какой целью имеется в виду.

Получение водительского удостоверения.

Чернов

* Дата посещения

Рисунок 10.2.1.10.14

Рекомендации:

Добавить информацию, точно поясняющую пользователю, какое именно посещение имеется в виду.

10.2.1.11. Графическое оформление

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.12. Минимизация информации для запоминания

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.13. Функционал

Шаг 2

При попытке изменить выбранное местоположение (подняться на более высокий уровень административно-территориального деления) пользователь вынужден начинать процесс выбора местоположения заново (рисунок 10.2.1.13.1). На примере с городом Долгопрудным это выглядит следующим образом: если пользователь по ошибке выбрал микрорайон Шереметьевский и хочет изменить его на город Долгопрудный, ему придётся проделать процедуру выбора с самого начала, поскольку при наведении курсора на область с указанием местоположения и нажатии на неё, в интерфейсе выбора появляются названия областей.

* Для подачи заявления необходимо выбрать регион

Шереметьевский



Рисунок 10.2.1.13.1

Рекомендации:

Интерфейс выбора открывать на том уровне, к которому относится выбранное ранее местоположение.

Альтернативный вариант: сделать активную ссылку, ведущую на нужное пользователю местоположение.

Шаг 4

Технические требования, предъявляемые системой к загружаемым фотографиям, могут вызвать затруднения у большинства пользователей.

Максимальный размер файла: 300 Кб

Пользователи могут прийти к выводу, что требуемый размер, запрашиваемый системой, — это высота и ширина фотографии. Особо необходимо отметить, что даже пользователи, обладающие обширными познаниями в технической сфере, не имеют возможности контролировать изменения формата фотографий по причине нелинейной связи установок с геометрическими размерами изображения.

Разворот головы не должен превышать +/-5 градусов от фронтального положения в любом направлении

Данное системное требование не учитывает сложность проведения необходимых измерений в бытовых условиях, в том числе вычисление подобных параметров на фотографии.

Рекомендации:

Целесообразно настроить работу системы портала таким образом, чтобы она самостоятельно могла изменять параметры загруженных пользователем фотографий, особенно эта рекомендация касается численных характеристик изображений. Особо необходимо отметить, что система выполняет некоторые функции, которые облегчают процесс добавления фотографий на страницу интерфейса пользователем. Примером может служить автоматическая обрезка изображений в соответствии с требованиями портала.

Учитывая строгую определенность содержания фотографий, необходимо создать условия, при которых система самостоятельно будет производить детальную обработку изображений: изменять поворот, осуществлять настройку яркости и контрастности.

На этапе определения допустимого содержания фотографий в области интерфейса, расположенного в непосредственной близости от обязательных для исполнения условий, целесообразно поместить специальные отсылочные сообщения: «Посмотреть примеры», при нажатии на которые отображалось бы всплывающее модальное окно, содержащие образцы фотографий, соответствующие системным параметрам.

10.2.1.14. Технические ошибки

Контакты

Вкладка «Контакты» функционирует некорректно. В списке доступных контактов отображаются все государственные органы в данном субъекте РФ вне зависимости от того, какой конкретный населённый пункт выбран пользователем в качестве местоположения на начальном этапе работы на ЕПГУ. Кроме того, список государственных органов данного субъекта РФ не полон.

Названия территориальных органов указано не полностью, что приводит к наличию в списке контактов с разными адресами, но одинаковыми названиями (рисунок 10.2.1.14.1).

Описание услуги	Документы	Контакты	Дополнительная информация
-----------------	-----------	-----------------	---------------------------

ОГИБДД УМВД России по Красногорскому району

ОГИБДД ОМВД России по городскому округу Протвино
ОГИБДД УМВД России по Воскресенскому району

ОГИБДД УМВД России по Красногорскому району

ОГИБДД УМВД России по Красногорскому району

ОГИБДД УМВД по городскому округу Домодедово
РЭГ ОГИБДД ОМВД России по Луховицкому району
РЭГ ОГИБДД ОМВД России по Рузскому району

Рисунок 10.2.1.14.1

Рекомендации:

Обеспечить корректное отображение контактной информации с учётом местоположения, выбранного пользователем на начальном этапе работы с ЕПГУ.

Название органов власти должны быть указаны полностью.

10.2.1.15. Приспособленность к людям с ограниченными возможностями

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.16. Оборудование и программное обеспечение

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.17. Другое

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.2.1.18. Заключение

Длительность сеанса	19 минут. Время указано для пользователя, не столкнувшегося с вышеописанными проблемами (предполагается, что все необходимые документы были доступны пользователю, им не были пропущены обязательные для заполнения поля и не допускались ошибки при вводе данных).
Количество шагов, осуществленных для достижения поставленной цели	5

<p>Описание общих принципов использования системы пользователем</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Взаимодействие рассчитано для активного использования манипулятора типа «мышь». — Клавиатурные сокращения не предусмотрены. — Стандартные действия клавиш не всегда обрабатываются необходимым образом (Enter, Tab, Spacebar). — Отсутствие унификации обратной связи. — Система не во всех случаях может предотвратить возникновение ошибок. — Текущее состояние системы Единого портала отображается недостаточно четко и полно. — Система Единого портала использует собственную терминологию, которая не всегда понятна пользователю. — Порядок подачи информации не всегда соответствует логике и менталитету пользователя. — Наблюдается нарушение единообразия в расположении и выборе типа элементов управления. — Отсутствует контекстная справочная система либо система интерактивных сообщений с пояснительной информацией. В подавляющем большинстве случаев пользователю приходится самостоятельно разбираться с возникающими вопросами.
<p>Принципы отображения на различных устройствах и приложениях</p>	<p>Не исследовалось</p>
<p>Описание принципов навигации</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Навигация между шагами возможна исключительно при помощи элементов управления «Назад» и «Далее». — Навигация возможна только последовательным прохождением всех шагов, отделяющих пользователя от конечной цели.

	<ul style="list-style-type: none"> – Попытка использования элемента управления «Назад» приводит к возникновению ошибки. – Навигация на рабочей области осуществляется посредством манипулятора типа «мышь». В ряде случаев доступен переход при помощи элемента управления Tab.
--	---

10.3. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Замена водительского удостоверения» (услуга «Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений»)

10.3.1. Описание выявленных проблем в интерфейсах информирования об услуге

В данном разделе описаны проблемы, выявленные экспертами при получении информации об услуге, без перехода к оформлению услуги.

10.3.1.1. Описание услуги

Пунктуационные ошибки в разделе «Как получить услугу» затрудняют для пользователя процесс поиска необходимой информации. В списке, маркированном буквами отсутствует пробел между маркерами «а.», «б.» и последующим текстом. Отсутствуют знаки препинания в конце элементов перечисления (рисунок 2.1.1).

1. Необходимо заполнить:
- а.Цель обращения
 - б.Форму заявления

Рисунок 2.1.1

Рекомендации:

1. Следует исправить пунктуационные ошибки.

Дублируется информация относительно способов подачи заявки и получения результатов (рисунок 2.1.2).

Способы подачи заявки:

- Лично

Способы получения результата:

- Лично

Рисунок 2.1.2

Рекомендации:

1. Объединить заголовки «Способы подачи заявки» и «Способы получения результата» для устранения дублирования информации.

Ключевая информация, которую должен получить пользователь в блоке «Стоимость и порядок оплаты», должна касаться стоимости государственной услуги (рисунок 2.1.3). Вид платежа требуется только на этапе заполнения квитанции.

Указанный вариант оплаты «безналичный расчет» не дает точного понимания, каким именно образом необходимо производить платеж. С формальной точки зрения, любая оплата государственной пошлины является безналичной, т.к. пользователь не может оплатить получение государственной услуги наличными в органе власти. Но у пользователя есть различные способы оплаты, например, через отделение банка, переводом с собственного счета в банке через интернет-банк, через интернет с банковской карты, с помощью электронных кошельков.

Стоимость и порядок оплаты

Вид платежа:

Госпошлина за выдачу водительского удостоверения на пластиковой основе

Стоимость:

800 рублей

Вариант оплаты:

безналичный расчет

Порядок оплаты и размеры государственной пошлины, установлены главой 25.3 части второй Налогового кодекса Российской Федерации.

Вид платежа:

Госпошлина за выдачу временного разрешения

Стоимость:

500 рублей

Вариант оплаты:

безналичный расчет

Порядок оплаты и размеры государственной пошлины, установлены главой 25.3 части второй Налогового кодекса Российской Федерации.

Рисунок 2.1.3

Рекомендации:

1. Указать все возможные способы оплаты государственной пошлины с их описанием и ссылками на электронные сервисы оплаты. Если есть ограничения при оплате пошлины, их обязательно нужно указать. Например, что пошлину необходимо оплачивать только в том субъекте РФ, где будет получаться услуга.
2. Разместить на странице описания порядка оплаты реквизиты для оплаты. Реквизиты должны соответствовать выбранному пользователем ранее региону.

В некоторых блоках присутствуют незаполненные строки (рисунок 2.1.4).

Основание для оказания услуги:

Основания для отказа:

- *Основания для отказа заявителю*

В выдаче водительских документов отказывается, если:

с заявлением обратилось лицо, которое не может быть допущено к сдаче экзаменов, либо к управлению транспортными средствами;

заявителем представлены не все необходимые документы, предусмотренные административной процедурой;

записи в представленных документах исполнены карандашом или имеют подчистки либо приписки, зачеркнутые слова, неоговоренные исправления, а также, если в них отсутствуют необходимые сведения, подписи, печати либо указанные реквизиты не соответствуют установленным образцам;

в ходе проверок по автоматизированным учетам или из полученного ответа на запрос будет установлено, что заявитель лишен права на управление транспортными средствами или у него изъяты водительские документы за правонарушение, за которое предусмотрено лишение права управления, до вступления в законную силу решения суда;

заявитель находится в розыске, либо предъявленные заявителем документы об окончании обучения, медицинская справка или водительские документы уполномоченными организациями не выдавались;

предъявленные документы значатся в числе утраченных (похищенных).

Результат оказания услуги

Получение водительского удостоверения на право управления транспортными средствами, либо мотивированный отказ

Фиксация результата оказания услуги

Нет данных

Рисунок 2.1.4

Рекомендации:

1. Все строки должны быть заполнены, в противном случае их отображение на экране неинформативно.

10.3.1.2. Документы

В разделе «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» содержится противоречивая информация в виде двух взаимоисключающих пунктов (рисунок 2.2.1), что может ввести пользователя в заблуждение.

Получаемые документы:

Письменный отказ в предоставлении государственной услуги.

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Выдается в начале оказания услуги
- Выдается в процессе оказания услуги

Описание:

Мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги выдается заявителю в письменной форме.

Рисунок 2.2.1

Рекомендации:

1. Уточнить описание таким образом, чтобы минимизировать его возможную двусмысленность для пользователя.

Слабо структурированный текст в некоторых блоках затрудняет для пользователя процесс поиска необходимой информации (рисунки 2.2.2, 2.2.3).

Документ, удостоверяющий личность

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги

Описание:

К документам, удостоверяющим личность гражданина, относятся:

паспорт;

удостоверение личности - для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);

военный билет - для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или контракту;

заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;

иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

Рисунок 2.2.2

Тип: Отказ в предоставлении услуги

Описание:

В выдаче водительского удостоверения отказывается, если:

с заявлением обратился лицо, которое не может быть допущено к сдаче экзаменов, либо к управлению транспортными средствами;

заявителем представлены не все необходимые документы, предусмотренные административной процедурой;

записи в представленных документах исполнены карандашом или имеют подчистки либо приписки, зачеркнутые слова, неоговоренные исправления, а также, если в них отсутствуют необходимые сведения, подписи, печати либо указанные реквизиты не соответствуют установленным образцам;

в ходе проверок по автоматизированным учетам или из полученного ответа на запрос будет установлено, что заявитель лишен права на управление транспортными средствами или у него изъяты водительские документы за правонарушение, за которое предусмотрено лишение права управления, до вступления в законную силу решения суда;

заявитель находится в розыске, либо предъявленные заявителем документы об окончании обучения, медицинская справка или водительские документы уполномоченными организациями не выдавались;

предъявленные документы значатся в числе утраченных (похищенных).

Рисунок 2.2.3

Рекомендации:

1. Структурировать текст с использованием немаркированного списка.

В некоторых разделах имеется пустое пространство (рисунок 2.2.4).

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги

Описание:

К таким документам относятся: паспорт с отметкой о регистрации, свидетельство о регистрации по месту жительства или по месту пребывания, а также другие документы (справки) с отметкой органа ФМС России о регистрации

Документ, удостоверяющий личность

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги

Описание:

К документам, удостоверяющим личность гражданина, относятся:

паспорт;

удостоверение личности - для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);

военный билет - для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или контракту;

заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;

иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

Справка, подтверждающая выдачу водительского удостоверения

Рисунок 2.2.4

Рекомендации:

1. Необходимо удалить пустые пространства.

10.3.1.3. Контакты

Вкладка «Контакты» функционирует некорректно. В списке доступных контактов отображаются государственные органы в данном субъекте РФ вне зависимости от того, какой конкретный населённый пункт выбран пользователем в качестве местоположения на начальном этапе работы на ЕПГУ. Кроме того, список государственных органов данного субъекта РФ не полон.

Названия территориальных органов указано не полностью, что приводит к наличию в списке контактов с разными адресами, но одинаковыми названиями (рисунок 2.3.1).

Замена водительского удостоверения

Описание услуги
Документы
Контакты
Дополнительная информация

ОГИБДД УМВД России по Красногорскому району

ОГИБДД ОМВД России по городскому округу Протвино
ОГИБДД УМВД России по Воскресенскому району

ОГИБДД УМВД России по Красногорскому району

ОГИБДД УМВД России по Красногорскому району

ОГИБДД УМВД по городскому округу Домодедово
РЭГ ОГИБДД ОМВД России по Луховицкому району
РЭГ ОГИБДД ОМВД России по Рузскому району

Рисунок 2.3.1

Рекомендации:

1. Обеспечить корректное отображение контактной информации с учётом местоположения, выбранного пользователем на начальном этапе работы с ЕПГУ.
2. Названия органов власти должны быть указаны полностью.

Заполнены не все поля контактной информации (рисунок 2.3.2).

Описание услуги
Документы
Контакты
Дополнительная информация

РЭГ ОГИБДД ОМВД России по Рузскому району

Руководитель:

Адрес: 143100, Московская область, г. Руза, , Советская, 1

Телефон: (49627)21680

Факс:

Электронная почта:

Веб-сайт: <http://www.ugibddmo.ru/>

График работы: понедельник с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 вторник с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 среда с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 четверг с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 пятница с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 суббота с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00

Рисунок 2.3.2

Рекомендации:

1. Все поля контактной информации должны быть заполнены, в противном случае их отображение на экране неинформативно.

10.3.1.4. Дополнительная информация

В блоке «Комментарии экспертов» отсутствует информация (рисунок 2.4.1). При этом в нем выводятся служебные заголовки, которые лишены смысловой нагрузки с точки зрения пользователя.

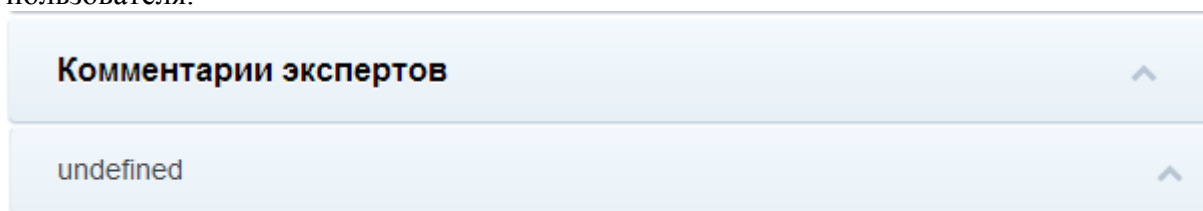


Рисунок 2.4.1

Рекомендации:

1. Устранить содержимое блока, не несущее информации, полезной для пользователя.
2. Заполнить блок информацией, соответствующей заголовку.

В разделе имеются блоки, не содержащие информации. Их просмотр пользователем приводит к неоправданной потере времени (рисунок 2.4.2).

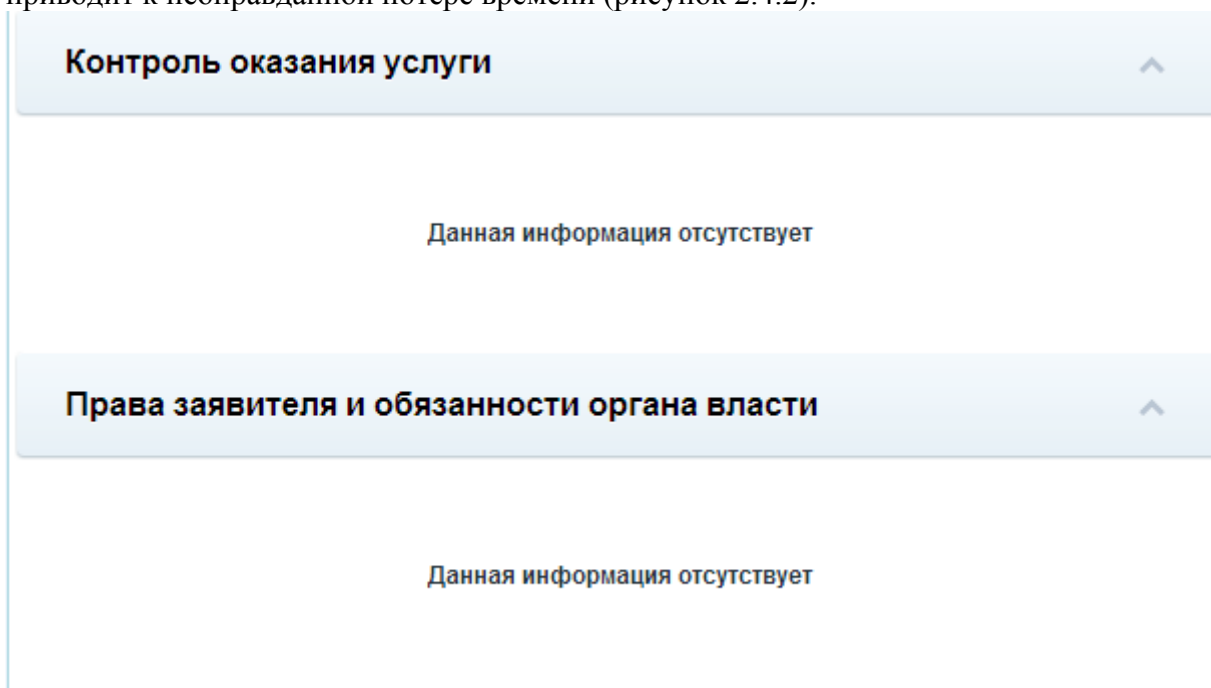


Рисунок 2.4.2

Рекомендации:

1. Блоки, не содержащие информации, должны быть заполнены. Блоки, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

В некоторых разделах имеется пустое пространство (рисунок 2.4.3).

Порядок обжалования



Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и предложений граждан, связанных с приемом квалификационных экзаменов, выдачей водительских удостоверений и временных разрешений, а также справок, подтверждающих выдачу водительских удостоверений и временных разрешений, определен Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Приказом МВД России от 22 сентября 2006 года № 750 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МВД России»

Рисунок 2.4.3

Рекомендации:

1. Необходимо удалить пустые пространства.

10.3.2. Описание выявленных проблем в интерфейсах перехода по шагам оформления государственной услуги

Шаг 1

Ошибки в оформлении текста

Номера пунктов в списке отображаются не полностью. Размер шрифта в нумерованном списке отличается от размера шрифта в остальном тексте, что затрудняет восприятие информации пользователем (рисунок 3.1.1).

Уважаемый пользователь Портала!

Обращаем Ваше внимание, что Заявителем может быть любое физическое лицо зарегистрированное в установленном порядке на территории Российской Федерации.

Порядок подачи заявления в электронном виде.

1. При составлении заявления Вам необходимо заполнить все обязательные к заполнению поля в каждом пункте.
2. После создания заявления вы сможете распечатать Электронный билет на оказание услуги.
3. О ходе рассмотрения Вы можете быть проинформированы путем получения сообщения на странице личного кабинета пользователя

☐ * Я ознакомлен(а) с порядком подачи заявления в электронном виде

Рисунок 3.1.1

Рекомендации:

1. Устранить неполное отображение номеров пунктов в списке.
2. Использовать в тексте шрифт одного размера.

Шаг 2

Некорректная пояснительная информация по запросу местоположения

При запросе местоположения отсутствует пояснительная информация о том, какое местоположение необходимо указать: фактический адрес проживания, адрес регистрации или желаемый адрес получения государственной услуги. Кроме того, пояснительная информация к элементу управления «Для подачи заявления необходимо выбрать регион» некорректна, поскольку данный элемент управления позволяет выбрать не только регион, но и более мелкие единицы административно-территориального деления (рисунок 3.2.1).

Не указана цель выбора местоположения.

Замена водительского удостоверения

Черновик заявления сохранен 20.07.2014 20:10

Уважаемый пользователь, после заказа услуги Вы можете оплатить государственную пошлину или распечатать квитанцию в Личном Кабинете, вкладка "Мои счета".

Для отображения информации следует нажать кнопку "Обновить".

Выставление начисления в Личный Кабинет осуществляется ведомством в течение суток.

* Для подачи заявления необходимо выбрать регион

Долгопрудный



ВЫБЕРИТЕ НЕОБХОДИМЫЙ ВАРИАНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

* Выберите вид услуги

[Выбрать]

Рисунок 3.2.1

Рекомендации:

1. Добавить пояснительную информацию о том, какой именно адрес требуется указать пользователю.

Скорректировать пояснительную информацию к элементу управления.

2. Указать цель выбора местоположения.

Поиск местоположения приводит к лишним действиям со стороны пользователя

При выборе местоположения отображается интерфейс поиска и список регионов. Пользователь может счесть наиболее рациональным методом нахождения необходимого населённого пункта использование интерфейса поиска (для этого ему следует ввести название нужного населённого пункта). Однако поиск производится только среди регионов (рисунок 3.2.1). Если пользователь введёт в интерфейс поиска название существующего города, он не получит нужного результата. Чтобы найти необходимый населённый пункт, пользователь вынужден указывать различные уровни административно-территориального деления (регион, область, район, округ и т. д.).

В заголовке интерфейса поиска вместо понятной пользователю пояснительной информации стоит надпись «ОКАТО», что не соответствует расположенным ниже элементам списка и может ввести пользователя в заблуждение.

Рекомендации:

1. Обеспечить возможность поиска населённого пункта по его названию во всех уровнях списка. При нахождении населенных пунктов с одинаковым названием, следует предоставлять пользователю пояснительную информацию с уточнением, к какому уровню административно-территориального деления относится каждый найденный населенный пункт.

Если недостатки существующей системы поиска обусловлены техническими причинами (например, для сокращения времени обработки запроса), целесообразно указывать уровень административно-территориального деления (регион, область, район, город). В заголовке окна следует писать «Укажите район», «Укажите округ», «Укажите область» и т. д. В данный момент на всех уровнях списка такая информация отсутствует, что затрудняет оформление пользователем государственной услуги.

2. Скорректировать надпись в заголовке интерфейса пользователя.

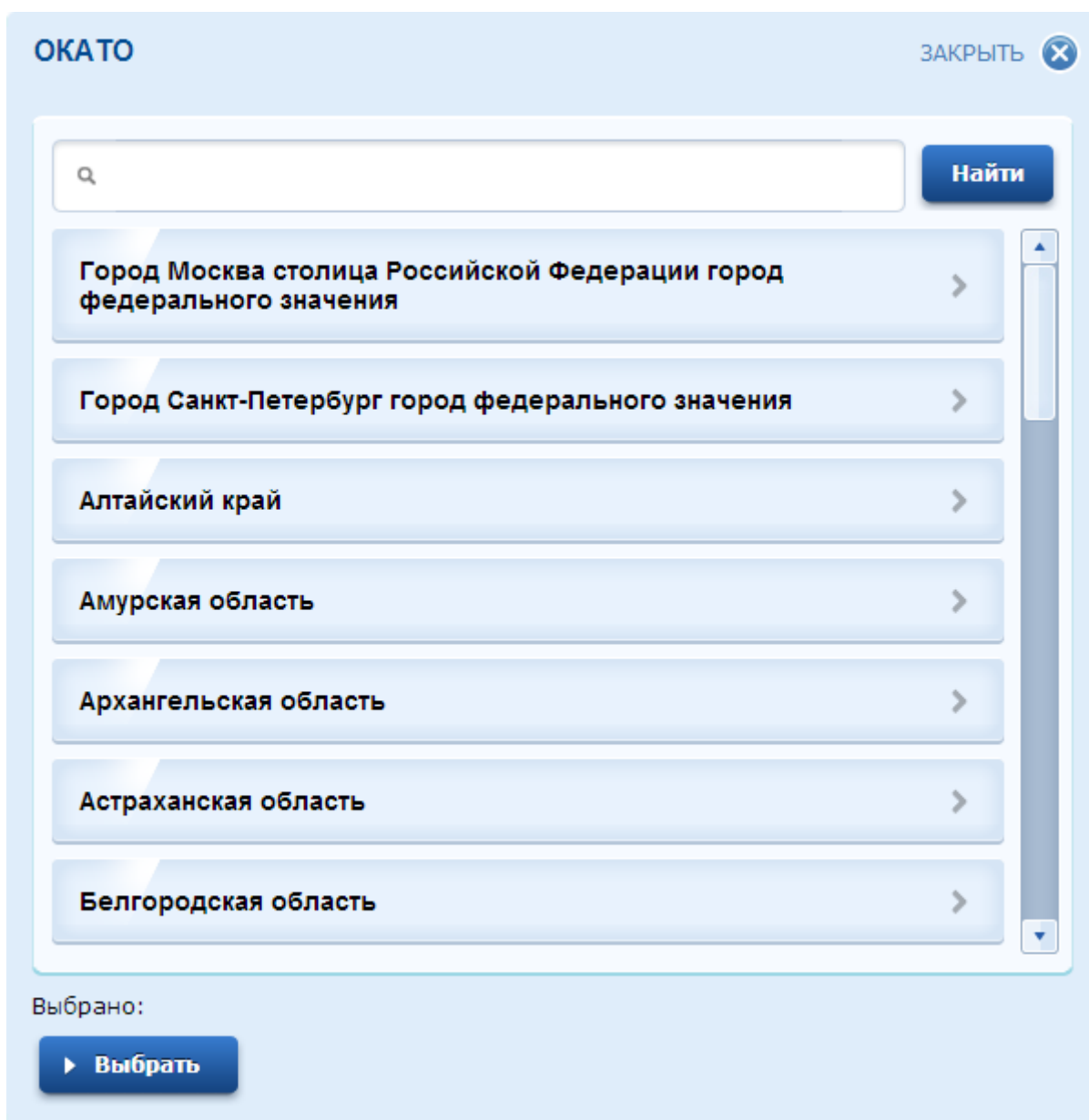


Рисунок 3.2.2

Нет обратной связи при отсутствии результатов поиска

При отсутствии результатов поиска не появляется пояснительная информация (рисунок 3.2.3). Из-за отсутствия пояснительной информации пользователь не может понять, завершился ли процесс поиска или система еще ищет данные.

Отсутствует возможность снова перейти к списку регионов при отсутствии результатов поиска.

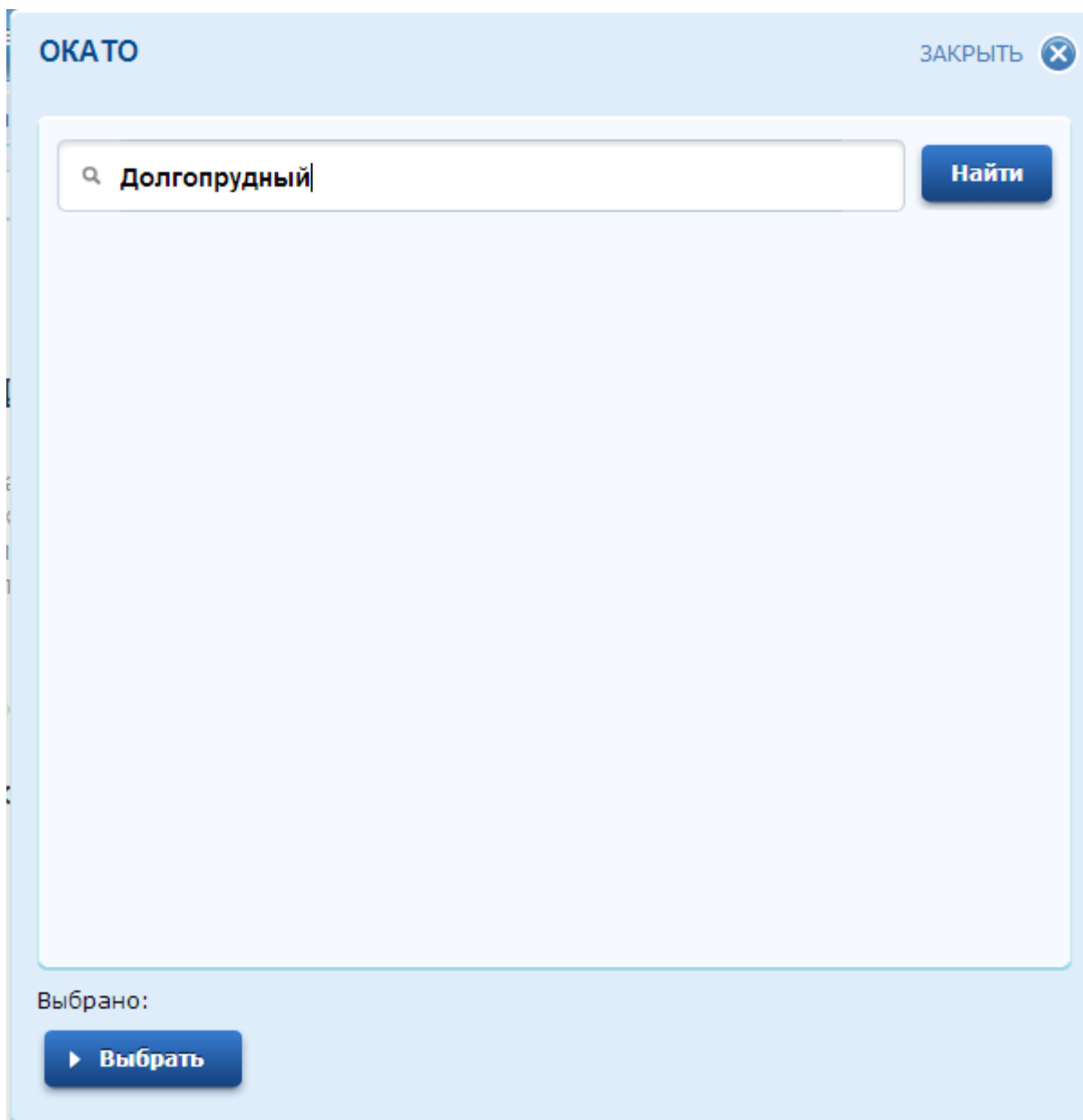


Рисунок 3.2.3

Рекомендации:

1. Необходимо предоставлять пользователю пояснительную информацию о результатах его запроса, возможных причинах такого результата и предложить варианты действий.
2. К данной пояснительной информации необходимо добавить элемент управления для повторного перехода к списку регионов.

Сценарий выбора местоположения сложен для пользователя

Пользователь может выбрать в качестве местоположения любой уровень административного-территориального деления, начиная с области. При этом отсутствует пояснительная информация, благодаря которой пользователь может узнать, в каких случаях достаточно выбрать область, а в каких необходимо указать название города. В случае выбора города пользователь может увидеть городскую систему административного деления, которая может быть ему неизвестна. В этом случае пользователь не сможет сделать выбор.

Рассмотрим пример с городом Долгопрудным, расположенным в Московской области. В сценарии выбора местоположения он делится на основной город и микрорайон Шереметьевский. Многие местные жители не знают особенностей административного деления. Даже те местные жители, которые хорошо осведомлены об административном делении данного города, могут попасть в затруднение, поскольку при выборе города предлагается выбрать только один микрорайон Шереметьевский (рисунок 3.2.4).

В данном случае для выбора основной части города (помимо микрорайона Шереметьевский), необходимо, в отличие от предыдущих уровней, не выбирать один из пунктов списка, а сразу нажать на кнопку «Выбор». Для пользователя данный сценарий не очевиден.

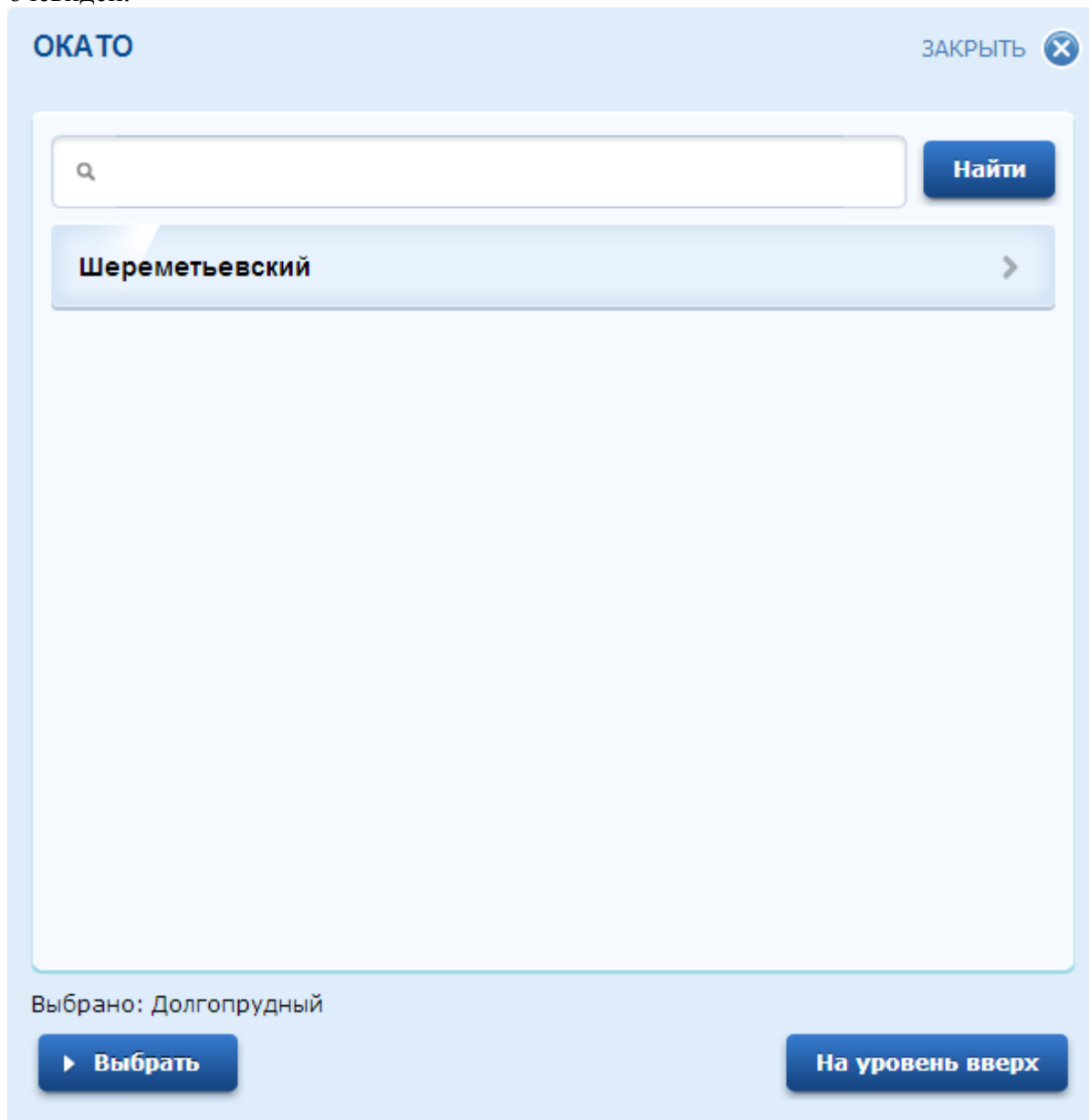


Рисунок 3.2.4

Рекомендации:

1. Изменить сценарий выбора уровней административно-территориального деления таким образом, чтобы он исчерпывался выбором одного из пунктов списка.
2. Альтернативный вариант: добавить информацию, поясняющую особенности используемого сценария выбора.

Отсутствует возможность выбрать более высокий уровень административно-территориального деления

При попытке изменить выбранное местоположение (подняться на более высокий уровень административно-территориального деления) пользователь вынужден начинать процесс выбора местоположения заново (рисунок 3.2.5). На примере с городом Долгопрудный это выглядит следующим образом: если пользователь по ошибке выбрал микрорайон Шереметьевский и хочет изменить его на город Долгопрудный, ему придётся проделать процедуру выбора с самого начала, поскольку при наведении курсора на область с указанием местоположения и нажатии на неё, в интерфейсе выбора появляются названия областей.

* Для подачи заявления необходимо выбрать регион

Шереметьевский



Рисунок 3.2.5

Рекомендации:

1. Интерфейс выбора открывать на том уровне, к которому относится выбранное ранее местоположение.
2. Альтернативный вариант: сделать активную ссылку, ведущую на нужное пользователю местоположение.

Не учитывается предварительно сделанный пользователем выбор

Несмотря на то, что пользователь выбрал услугу «Замена водительского удостоверения» на начальном этапе работы на ЕПГУ, на шаге 2 ему предлагается снова выбрать услугу (рисунок 3.2.6).

Рекомендации:

1. Устранить дублирование действий пользователя. Учесть выбор, сделанный пользователем на начальном этапе работы на ЕПГУ.

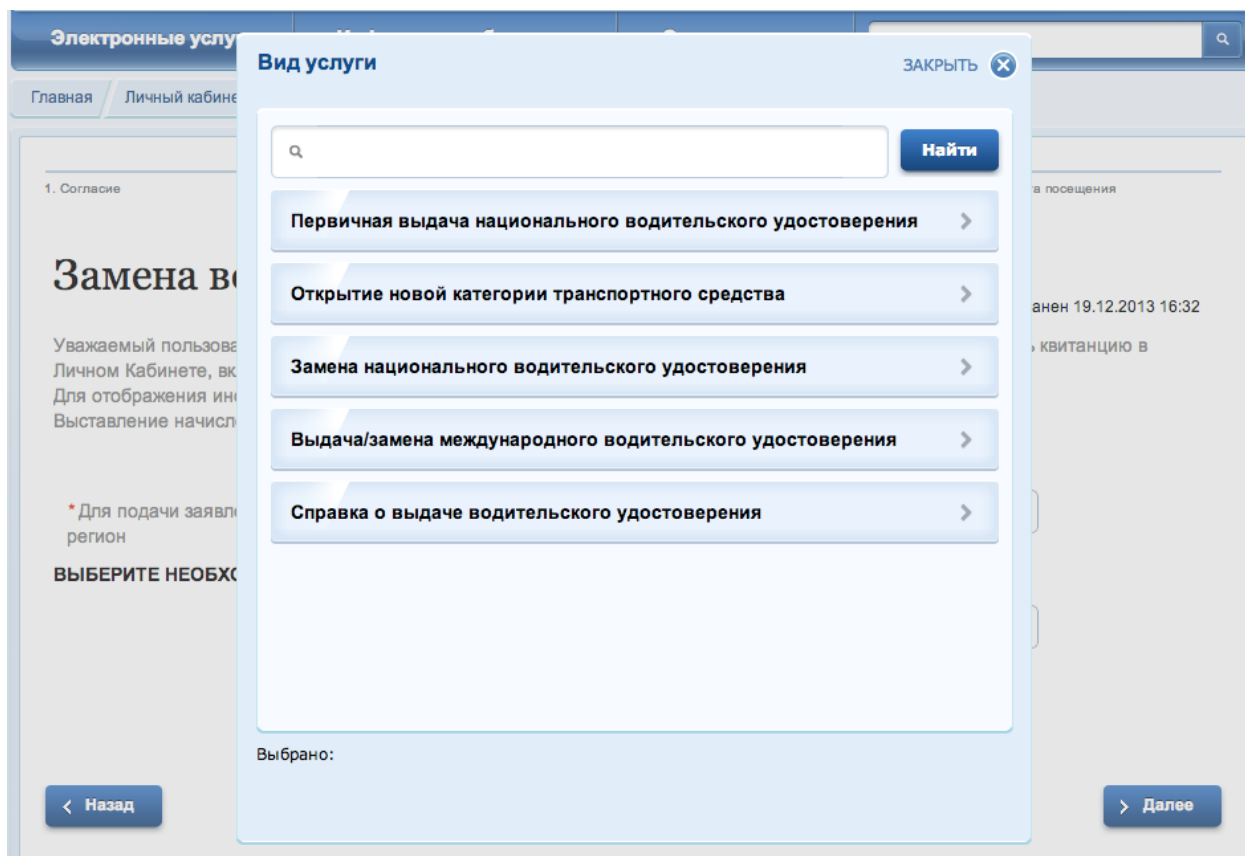


Рисунок 3.2.6

Шаг 3

Отсутствуют подписи к полям ввода, поясняющие формат вводимых данных

Некоторые поля ввода требуют особого формата ввода, пояснительная информация о котором доступна только в сообщении об ошибке, отображаемом после некорректного ввода (рисунки 3.3.1, 3.3.2).

* Код подразделения

* Телефон

Рисунок 3.3.1

* Код подразделения
Пожалуйста, введите корректное значение, соответствующее шаблону (123-123)

* Телефон
Пожалуйста, введите телефон, допустимыми символами, помимо цифр, являются символы +-() пробел *(разделитель между добавочным номером)

Рисунок 3.3.2

Рекомендации:

1. Пояснительная информация о формате ввода данных должна отображаться по умолчанию.

Возможен ввод заведомо ошибочных дат

У пользователя имеется возможность выбора даты получения документа, относящейся к будущему времени (рисунок 3.3.3).

* Дата выдачи

Кем выдан

Подразделения

* Телефон

Почтовый индекс 141407

Рисунок 3.3.3

Рекомендации:

1. Заведомо ошибочные данные не должны быть доступны для ввода.

Ошибки в расположении и размерах элементов интерфейса


Два поля в разделе «Адрес проживания» расположены нестандартно и имеют большую длину по сравнению с другими аналогичными полями на данной странице (рисунок 3.3.4). Подпись «А» расположена ближе к соответствующему ей элементу управления, чем подписи к другим элементам управления в том же списке (рисунок 3.3.5).

Рекомендации:

1. Размеры аналогичных элементов интерфейса должны быть одинаковыми.
2. Расстояния между аналогичными элементами интерфейса должны быть одинаковыми.

АДРЕС ПРОЖИВАНИЯ

* Почтовый индекс

* Страна 

* Город/Населенный пункт

* Улица

☐ Улицы нет в КЛАДР

* Дом

Корпус

Строение

* Квартира

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОШКОЛЕ

* Название автошколы

Регистрационный номер лицензии автошколы

Рисунок 3.3.4

* Присвоена категория ☒ А

☐ В

☐ С

☐ D

Рисунок 3.3.5

Шаг 4

1.1.1. Требования к загружаемым фотографиям

Технические требования, предъявляемые системой к загружаемым фотографиям, могут вызвать затруднения у большинства пользователей.

Формат файла: JPEG

Пользователи, которые ранее не были знакомы с профессиональной терминологией, в большинстве случаев испытывают затруднения при определении понятия «формат файла». Особое внимание необходимо обратить на тот факт, что в операционной системе Windows не отображаются сведения о расширении файлов, если пользователь предварительно не установил соответствующие настройки. Однако рассмотренная проблема не представляется критичной, поскольку изображения, создаваемые современными фотоаппаратами, в большинстве случаев имеют нужное расширение в формате JPEG.

Размер файла не больше 27кб

Пользователи могут прийти к выводу, что требуемый размер, запрашиваемый системой, — это высота и ширина фотографии. Особо необходимо отметить, что даже пользователи, обладающие обширными познаниями в технической сфере, не имеют возможности

контролировать изменения формата фотографий по причине нелинейной связи установок с геометрическими размерами изображения.

Разворот головы не должен превышать +/-5 градусов от фронтального положения в любом направлении

Данное системное требование не учитывает сложность проведения необходимых измерений в бытовых условиях, в том числе вычисление подобных параметров на фотографии.

Задний фон должен быть белого цвета, ровный, без полос, пятен и изображения посторонних предметов и теней

Формулировка данного требования имеет противоречивый характер. Фоном считают задний план картины или фотографии, а потому данное условие не требует пояснения в виде слова «задний».

Рекомендации:

1. Целесообразно настроить работу системы портала таким образом, чтобы она самостоятельно могла изменять параметры загруженных пользователем фотографий, особенно эта рекомендация касается численных характеристик изображений. Особо необходимо отметить, что система выполняет некоторые функции, которые облегчают процесс добавления фотографий на страницу интерфейса пользователем. Примером может служить автоматическая обрезка изображений в соответствии с требованиями портала.
2. Учитывая строгую определенность содержания фотографий, необходимо создать условия, при которых система самостоятельно будет производить детальную обработку изображений: изменять поворот, осуществлять настройку яркости и контрастности.
3. На этапе определения допустимого содержания фотографий в области интерфейса, расположенного в непосредственной близости от обязательных для исполнения условий, целесообразно поместить специальные отсылочные сообщения: «Посмотреть примеры», при нажатии на которые отображалось бы всплывающее модальное окно, содержащие образцы фотографий, соответствующие системным параметрам.
4. Убрать определение «задний» перед словом «фон».

Шаг 5

Отсутствие пояснительной информации

Отсутствует пояснительная информация к полю ввода «Дата посещения» (рисунок 3.5.1). Пользователю может быть не понятно, посещение какого места и с какой целью имеется в виду.

Замена водительского удостоверения

Черновик заявления сохранен 20.07.2014 20:41



Уведомления о ходе оказания услуги направлять по: ☐ SMS ☐ EMAIL ☐ PUSH
доступность способа оповещения определяется настройками в Личном кабинете

Рисунок 3.5.1

Рекомендации:

1. Добавить информацию, точно поясняющую пользователю, какое именно посещение имеется в виду.

10.3.3. Заключение

Длительность сеанса	13 минут
Количество шагов, осуществленных для достижения поставленной цели	5
Скорость загрузки	Удовлетворительная
Описание общих принципов использования системы пользователем	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействие рассчитано для активного использования манипулятора типа «мышь». – Клавиатурные сокращения не предусмотрены. – Стандартные действия клавиш не всегда обрабатываются необходимым образом (Enter, Tab, Space). – Отсутствие унификации обратной связи. – Система не во всех случаях может предотвратить возникновение ошибок. – Текущее состояние системы Единого портала отображается недостаточно четко и полно. – Система Единого портала использует собственную терминологию, которая не всегда понятна пользователю. – Порядок подачи информации не всегда соответствует логике и менталитету пользователя. – Наблюдается нарушение единообразия в расположении и выборе типа элементов управления. – Отсутствует контекстная справочная система либо система интерактивных сообщений с пояснительной информацией. В подавляющем большинстве случаев пользователю приходится самостоятельно разбираться с возникающими вопросами.

Принципы отображения на различных устройствах и приложениях	Не исследовалось.
Описание принципов навигации	<ul style="list-style-type: none"> – Навигация между шагами возможна исключительно при помощи элементов управления «Назад» и «Далее». – Навигация возможна только последовательным прохождением всех шагов, отделяющих пользователя от конечной цели. – Попытка использования элемента управления «Назад» приводит к возникновению ошибки. – Навигация на рабочей области осуществляется посредством манипулятора типа «мышь». В ряде случаев доступен переход при помощи элемента управления Tab.

10.4. Результаты аудита интерфейсных решений получения под услуги «Регистрация нового или бывшего в употреблении автотранспортного средства» (услуга «Регистрация автототранспортных средств и прицепов к ним»)

10.3.2.1. Структура и навигация

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.2. Простота и логичность шагов при взаимодействии с интерфейсом

Шаг 2

При выборе местоположения отображается интерфейс поиска и список регионов. Пользователь может счесть наиболее рациональным методом нахождения необходимого населённого пункта использование интерфейса поиска (для этого ему следует ввести название нужного населённого пункта). Однако поиск производится только среди регионов (рисунок 10.3.2.2.1). Если пользователь введёт в интерфейс поиска название существующего города, он не получит нужного результата. Чтобы найти необходимый населённый пункт, пользователь вынужден указывать различные уровни административно-территориального деления (регион, область, район, округ и т. д.).

В заголовке интерфейса поиска вместо понятной пользователю пояснительной информации стоит надпись «ОКАТО», что не соответствует расположенным ниже элементам списка и может ввести пользователя в заблуждение.

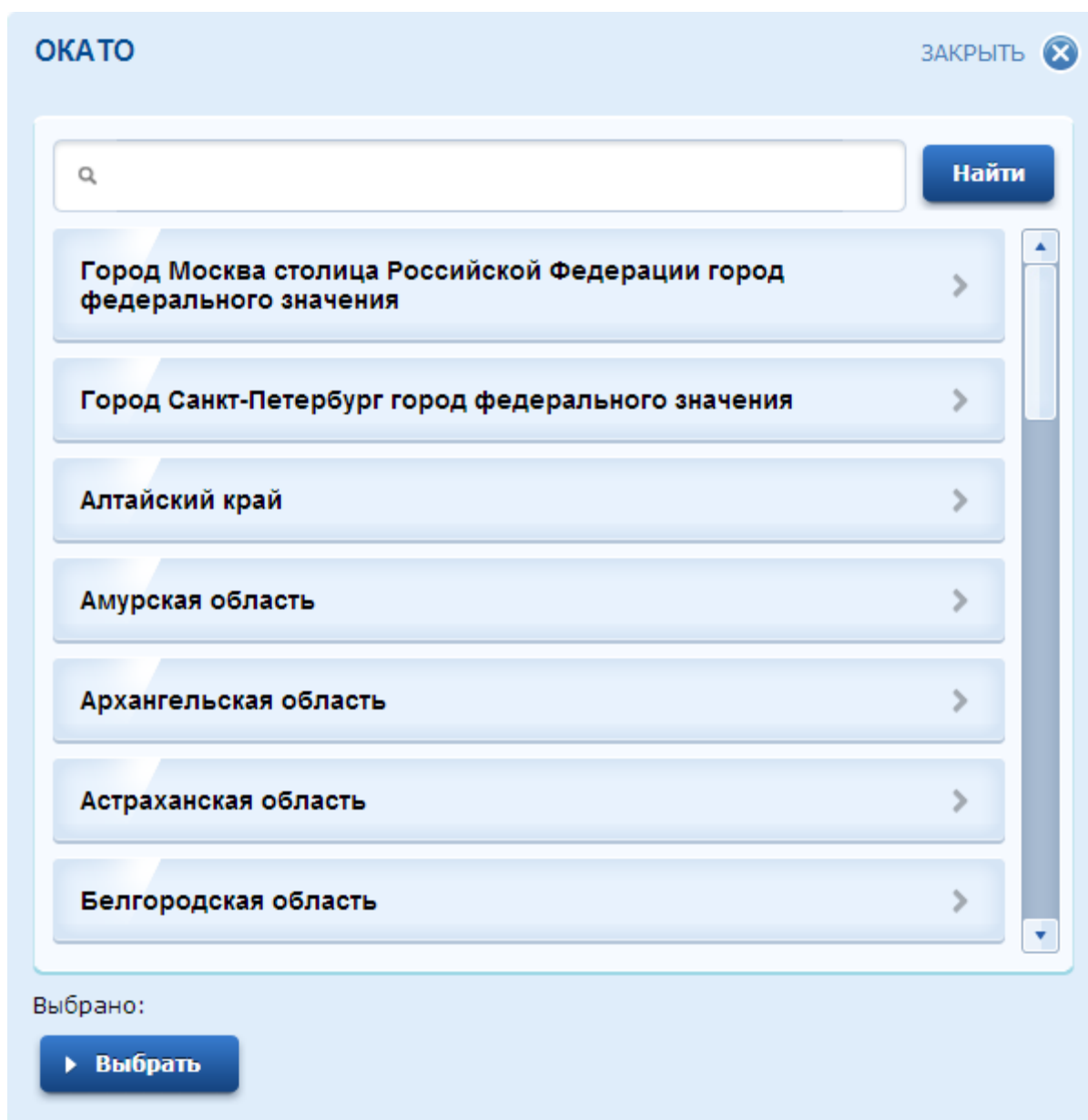


Рисунок 10.3.2.2.1

Рекомендации:

Обеспечить возможность поиска населённого пункта по его названию во всех уровнях списка. При нахождении населенных пунктов с одинаковым названием, следует предоставлять пользователю пояснительную информацию с уточнением, к какому уровню административно-территориального деления относится каждый найденный населенный пункт.

Если недостатки существующей системы поиска обусловлены техническими причинами (например, для сокращения времени обработки запроса), целесообразно указывать уровень административно-территориального деления (регион, область, район, город). В заголовке окна следует писать «Укажите район», «Укажите округ», «Укажите область» и т. д. В данный момент на всех уровнях списка такая информация отсутствует, что затрудняет оформление пользователем государственной услуги.

Скорректировать надпись в заголовке интерфейса пользователя.

Пользователь может выбрать в качестве местоположения любой уровень административного-территориального деления, начиная с области. При этом отсутствует пояснительная информация, благодаря которой пользователь может узнать, в каких случаях достаточно выбрать область, а в каких необходимо указать название города. В случае выбора города пользователь может увидеть городскую систему административного деления, которая может быть ему неизвестна. В этом случае пользователь не сможет сделать выбор.

Рассмотрим пример с городом Долгопрудным, расположенным в Московской области. В сценарии выбора местоположения он делится на основной город и микрорайон Шереметьевский. Многие местные жители не знают особенностей административного деления. Даже те местные жители, которые хорошо осведомлены об административном делении данного города, могут попасть в затруднение, поскольку при выборе города предлагается выбрать только один микрорайон Шереметьевский (рисунок 10.3.2.2.2).

В данном случае для выбора основной части города (помимо микрорайона Шереметьевский), необходимо, в отличие от предыдущих уровней, не выбирать один из пунктов списка, а сразу нажать на кнопку «Выбор». Для пользователя данный сценарий не очевиден.

The screenshot shows a web interface for OKATO (Administrative-Territorial Classification of Objects of Territorial Communities). At the top left is the 'ОКАТО' logo, and at the top right is a 'ЗАКРЫТЬ' (Close) button with a red 'X' icon. Below the header is a search bar with a magnifying glass icon and a blue 'Найти' (Find) button. A dropdown menu is open, showing the selected item 'Шереметьевский' with a right-pointing arrow. At the bottom of the interface, it says 'Выбрано: Долгопрудный' (Selected: Dolgoprudnyy). Below this text are two buttons: a blue button with a right-pointing arrow and the text 'Выбрать' (Choose), and a blue button with the text 'На уровень вверх' (Go up level).

Рисунок 10.3.2.2.2

Рекомендации:

Изменить сценарий выбора уровней административно-территориального деления таким образом, чтобы он исчерпывался выбором одного из пунктов списка.

Альтернативный вариант: добавить информацию, поясняющую особенности используемого сценария выбора.

10.3.2.3. Консистентность

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.4. Обратная связь

Шаг 2

При отсутствии результатов поиска не появляется пояснительная информация (рисунок 10.3.2.4.1). Из-за отсутствия пояснительной информации пользователь не может понять, завершился ли процесс поиска или система еще ищет данные.

Отсутствует возможность снова перейти к списку регионов при отсутствии результатов поиска.

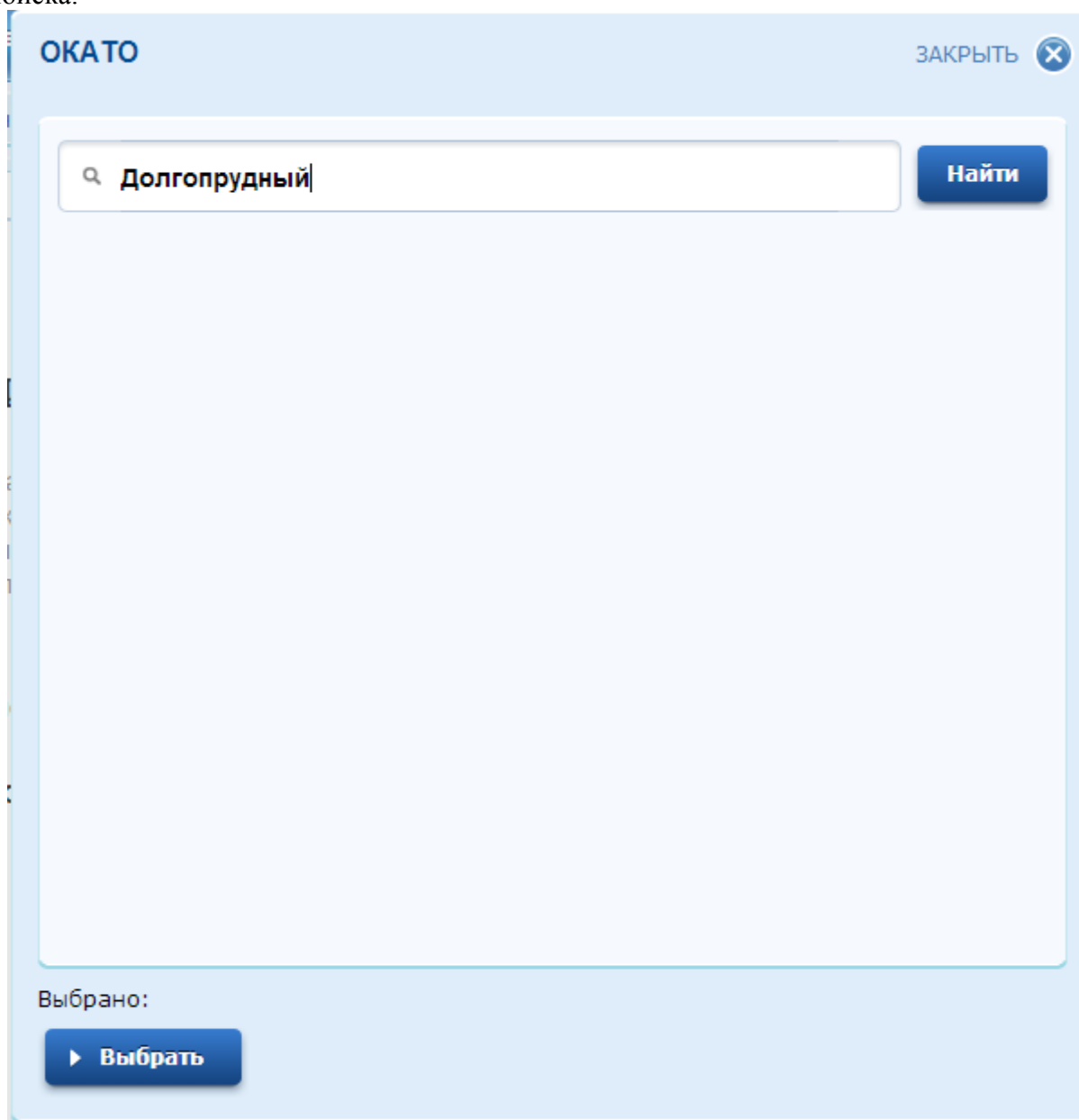


Рисунок 10.3.2.4.1

Рекомендации:

Необходимо предоставлять пользователю пояснительную информацию о результатах его запроса, возможных причинах такого результата и предложить варианты действий.

К данной пояснительной информации необходимо добавить элемент управления для повторного перехода к списку регионов.

10.3.2.5. Предотвращение ошибок

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.6. Помощь и документация

Отдельный раздел «Помощь» и инструктивная документация для конкретных услуг в ЕПГУ не предусмотрены, в связи с чем данная эвристика не применяется.

10.3.2.7. Терминология

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.8. Главная страница

Отдельная главная страница для конкретных услуг в ЕПГУ не предусмотрена, в связи с чем данная эвристика не применяется.

10.3.2.9. Компонировка

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.10. Контент и оформление информации

Описание услуги

Некорректно оформлен список второго уровня (рисунок 10.3.2.10.1).

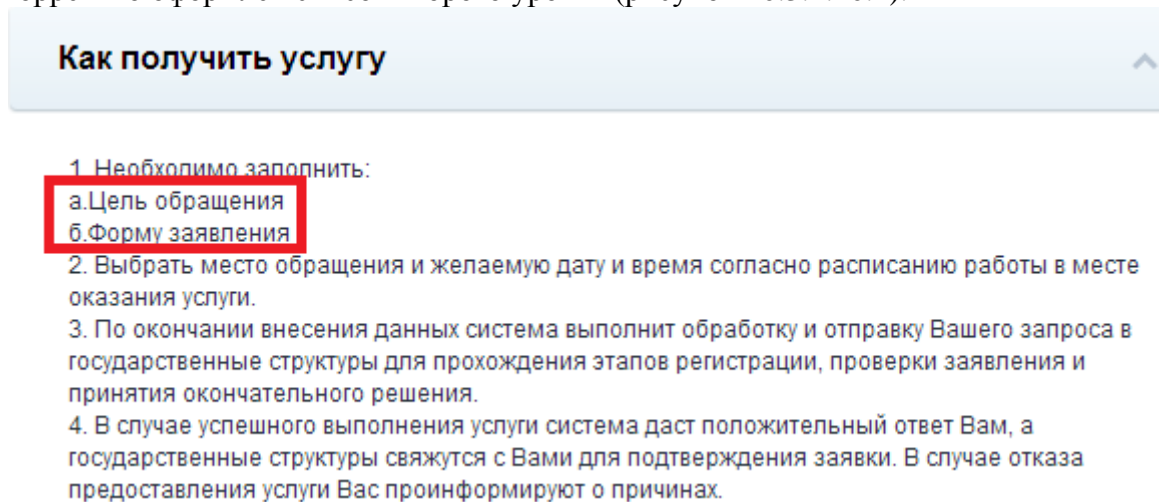


Рисунок 10.3.2.10.1

Рекомендации:

Пункты перечисления в списке второго уровня должны быть смещены вправо по сравнению с нумерованным списком первого уровня.

Вместо точки буквенные маркеры пунктов перечисления («а», «б») следует отделить закрывающей скобкой.

Элементы перечисления следует писать со строчной буквы и заканчивать точками с запятой (кроме последнего) и точкой (последний элемент).

Дублируется информация относительно способов подачи заявки и получения результатов (рисунок 10.3.2.10.2).

Способы подачи заявки:

- Лично
- Через законного представителя

Способы получения результата:

- Лично
- Через законного представителя

Рисунок 10.3.2.10.2

Рекомендации:

Объединить заголовки «Способы подачи заявки» и «Способы получения результата» для устранения дублирования информации.

Ключевая информация, которую должен получить пользователь в разделе «Стоимость и порядок оплаты», должна касаться стоимости государственной услуги (рисунок 10.3.2.10.3). Вид платежа потребуется только на этапе заполнения квитанции.

Указанный вариант оплаты «безналичный расчет» не дает точного понимания, каким именно образом необходимо производить платеж. С формальной точки зрения, любая оплата государственной пошлины является безналичной, т.к. пользователь не может оплатить получение государственной услуги наличными в органе власти. Но у пользователя есть различные способы оплаты, например, через отделение банка, переводом с собственного счета в банке через интернет-банк, через интернет с банковской карты, с помощью электронных кошельков.

В указанном разделе присутствует 5 различных платежей, не разграниченных между собой.

Стоимость и порядок оплаты

Вид платежа:

Государственная пошлина за выдачу регистрационных знаков на автотранспортные средства

Стоимость:

1500 рублей

Вариант оплаты:

Безналичный расчет

Устанавливается статьей 333.33 главы 25.3 НК РФ (часть вторая)

Вид платежа:

Государственная пошлина за внесение изменений в ранее выданный паспорта транспортного средства

Стоимость:

200 рублей

Вариант оплаты:

Безналичный расчет

Устанавливается статьей 333.33 главы 25.3 НК РФ (часть вторая).

Вид платежа:

Государственная пошлина за временную регистрацию ранее зарегистрированного автомототранспортного средства или прицепа по месту пребывания

Стоимость:

200 рублей

Вариант оплаты:

Безналичный расчет

Устанавливается статьей 333.33 главы 25.3 НК РФ (часть вторая).

Вид платежа:

Государственная пошлина за выдачу свидетельства о регистрации ТС

Стоимость:

300 рублей

Вариант оплаты:

Безналичный расчет

Устанавливается статьей 333.33 главы 25.3 Налогового Кодекса РФ (часть вторая)

Вид платежа:

Государственная пошлина за выдачу регистрационных знаков на мототранспортные средства и прицепы

Стоимость:

1000 рублей

Рисунок 10.3.2.10.3

Рекомендации:

Указать все возможные способы оплаты государственной пошлины с их описанием и ссылками на электронные сервисы оплаты. Если есть ограничения при оплате пошлины, их обязательно нужно указать. Например, что пошлину необходимо оплачивать только в том субъекте РФ, где будет получаться услуга.

Разместить на странице описания порядка оплаты реквизиты для оплаты. Реквизиты должны соответствовать выбранному пользователем ранее региону.

Представить содержимое раздела в виде списка из 5 платежей, подробная информация о каждом из которых отображалась бы на экране только при нажатии на соответствующий элемент списка.

В разделе «Сроки оказания услуги» некорректно оформлен список. Пункты 1, 2, 5, 6 смещены относительно остальных пунктов вправо на различное расстояние (рисунок 10.3.2.10.4).

Сроки оказания услуги

1. Поступившие от граждан заявления и документы рассматриваются и проверяются государственным инспектором безопасности дорожного движения по регистрационной работе или иным уполномоченным должностным лицом в срок до 30 мин.
2. Проводится проверка сведений о транспортных средствах и их владельцах по автоматизированным учетам. Срок проведения проверки в автоматическом режиме составляет до 5 минут, при отсутствии такой возможности - до 1 часа. Исполнение и направление запросов производится в течение суток посредством телефона, телетайпа, телефакса, телефонограмм, электронной почты либо по другим официальным каналам связи, а их исполнение - в течение трех суток с даты поступления с применением указанных средств связи.
3. Производится визуальный осмотр транспортного средства, подготовленного владельцем к осмотру, и проверка подлинности номерных агрегатов. Время проведения осмотра транспортного средства составляет до 10 минут, при применении приборов для определения подлинности маркировки номерных агрегатов время осмотра - до 20 минут.
4. Уполномоченным должностным лицом на заявлении в письменном виде принимается решение о проведении или отказе в проведении регистрационных действий, о проведении дополнительных проверок, направлении уведомлений и информации в соответствующие учреждения, а также о сохранении регистрационных знаков в соответствии с пунктом 42 Правил регистрации, утвержденных Приказом МВД России от 24.11.2008 г. № 1001. Время на выполнение данного действия составляет до 10 минут.
5. Производится прием документов, послуживших основанием для регистрации транспортного средства, регистрационных знаков для хранения и (или) утилизации. Время на выполнение данного действия, приведенное к одному регистрационному действию, составляет до 2 минут.
6. Оформление регистрационных документов. Время выполнения составляет в автоматизированном режиме до 5 минут, в случае отсутствия такой возможности - до 15 минут.
7. Проверка и подписание документов. Время на выполнение данного действия составляет до 5 минут.
8. Выдача документов и регистрационных знаков (в установленных случаях). Время на выполнение данного действия составляет до 5 минут.

Рисунок 10.3.2.10.4

Рекомендации:

Все пункты перечисления должны быть смещены на одинаковое расстояние от края страницы.

Документы

Пояснительная информация по некоторым документам, необходимым для получения услуги, отсутствует (рисунок 10.3.2.10.5), по некоторым – неполна (рисунок 10.3.2.10.6).

Осуществляемые правовые действия:

Выдача регистрационных знаков автотранспортного средства

Тип: Не определено
Описание: отсутствует

Внесение сведений о регистрации автотранспортного средства в электронную базу данных

Тип: Новая запись в регистрах, кадастрах, реестрах
Описание: отсутствует

Рисунок 10.3.2.10.5

Документ об оплате государственной пошлины за выдачу регистрационных знаков автотранспортных средств

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется на все время оказания услуги с обязательным возвратом Заявителю

Описание:

Квитанция об оплате или платежное поручение.

Рисунок 10.3.2.10.6

Рекомендации:

Дополнить описания документов пояснительной информацией об их составе и порядке получения. Отображение незаполненных полей неинформативно и приводит к необоснованной потере времени при получении услуги.

Слабо структурированный текст затрудняет для пользователя процесс поиска необходимой информации (рисунок 10.3.2.10.7). Перечисления следует отображать на экране в виде списков.

Документы, удостоверяющие право собственности на автотранспортное средство и(или) прицеп либо на номерной агрегат

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется на все время оказания услуги с возможностью возврата по требованию Заявителя

Описание:

В представляемых для совершения регистрационных действий документах, удостоверяющих право собственности на транспортные средства, номерные агрегаты, должны содержаться: дата и место их составления, сущность и условия сделки (решения государственного органа), в том числе стоимость транспортного средства (номерного агрегата), персональные данные (для физического лица), установочные данные (для юридического лица), адреса, реквизиты и подписи сторон (для юридических лиц - подписи, заверенные печатью), сведения о транспортном средстве (марка, модель, модификация (тип), год выпуска (год изготовления), идентификационный номер транспортного средства (VIN), если он присвоен организацией-изготовителем, цвет, порядковый производственный номер шасси (рамы), кузова (кабины, коляски, прицепа), модель, номер двигателя (блока двигателя), серия, номер, дата выдачи паспорта транспортного средства и (или) регистрационного документа и наименование организаций, их выдавших.

Рисунок 10.3.2.10.7

Рекомендации:

Структурировать текст с использованием маркированного списка.

В блоке «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» имеется кнопка, при нажатии на которую на компьютер пользователя загружается образец такого документа, предоставляемого ведомством. Однако надпись на кнопке «Шаблон для заполнения» вводит пользователя в заблуждение и заставляет предположить, что данный документ должен быть заполнен им самим (рисунок 10.3.2.10.8).

Получаемые документы:

Свидетельство о регистрации автотранспортного средства (прицепа)

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Выдается в конце оказания услуги

Описание: отсутствует

Шаблон для заполнения

Пример заполнения

Рисунок 10.3.2.10.8

Рекомендации:

Изменить надпись на кнопке в соответствии с выполняемой ею функцией.

Контакты

Заполнены не все поля контактной информации (рисунок 10.3.2.10.9).

Описание услуги	Документы	Контакты	Дополнительная информация
<div>РЭГ ОГИБДД ОМВД России по Рузскому району</div>			
Руководитель:			
Адрес: 143100, Московская область, г. Руза, , Советская, 1			
Телефон: (49627)21680			
Факс:			
Электронная почта:			
Веб-сайт: http://www.ugibddmo.ru/			
График работы: понедельник с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 вторник с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 среда с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 четверг с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 пятница с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 суббота с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00			

Рисунок 10.3.2.10.9

Рекомендации:

Все поля контактной информации должны быть заполнены, в противном случае их отображение на экране неинформативно.

Дополнительная информация

В разделе имеются блоки, не содержащие информации. Их просмотр пользователем приводит к неоправданной потере времени (рисунок 10.3.2.10.10).

Комментарии экспертов

Данная информация отсутствует

Контроль оказания услуги

Данная информация отсутствует

Права заявителя и обязанности органа власти

Данная информация отсутствует

Рисунок 10.3.2.10.10

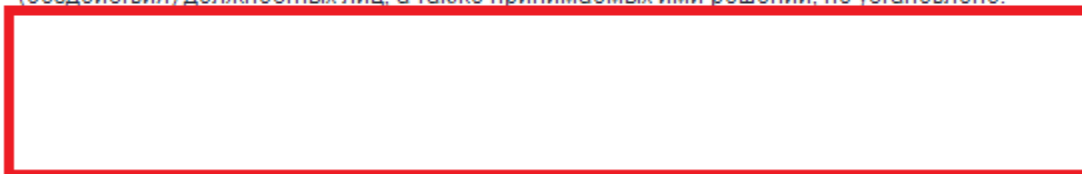
Рекомендации:

Блоки, не содержащие информации, должны быть заполнены. Блоки, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

В некоторых разделах имеется пустое пространство (рисунок 10.3.2.10.11).

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Срок рассмотрения обращений (жалоб) - 30 дней. Сроков подачи жалобы на действия (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений, не установлено.



Участвующие организации



Рисунок 10.3.2.10.11

Рекомендации:

Необходимо удалить пустые пространства.

Название федеральной службы четырёхкратно повторяется в пунктах списка (рисунок 10.3.2.10.12).

Участвующие организации

- Государственная инспекция безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации
консультирование
- Государственная инспекция безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации
прием жалоб
- Государственная инспекция безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации
исполнение услуги
- Государственная инспекция безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации
контроль исполнения

Рисунок 10.3.2.10.12

Рекомендации:

Устранить повторение, собрав все данные в одном пункте списка под общим заголовком.

Шаг 1

Номера пунктов в списке отображаются не полностью. Размер шрифта в нумерованном списке отличается от размера шрифта в остальном тексте, что затрудняет восприятие информации пользователем (рисунок 10.3.2.10.13).

Уважаемый пользователь Портала!

Обращаем Ваше внимание, что Заявителем может быть любое физическое лицо зарегистрированное в установленном порядке на территории Российской Федерации.

Порядок подачи заявления в электронном виде.

1. При составлении заявления Вам необходимо заполнить все обязательные к заполнению поля в каждом пункте.
2. После создания заявления вы сможете распечатать Электронный билет на оказание услуги.
3. О ходе рассмотрения Вы можете быть проинформированы путем получения сообщения на странице личного кабинета пользователя

Рисунок 10.3.2.10.13

Рекомендации:

Устранить неполное отображение номеров пунктов в списке.

Использовать в тексте шрифт одного размера.

Шаг 2

При запросе местоположения отсутствует пояснительная информация о том, какое местоположение необходимо указать: фактический адрес проживания, адрес регистрации или желаемый адрес получения государственной услуги. Кроме того, пояснительная информация к элементу управления «Для подачи заявления необходимо выбрать регион» некорректна, поскольку данный элемент управления позволяет выбрать не только регион, но и более мелкие единицы административно-территориального деления (рисунок 10.3.2.10.14).

Не указана цель выбора местоположения.

Регистрация нового или бывшего в употреблении автотранспортного средства

Черновик заявления сохранен 27.07.2014 06:39

Уважаемый пользователь, после заказа услуги Вы можете оплатить государственную пошлину или распечатать квитанцию в Личном Кабинете, вкладка "Мои счета".

Для отображения информации следует нажать кнопку "Обновить".

Выставление начисления в Личный Кабинет осуществляется ведомством в течение суток.

* Для подачи заявления необходимо выбрать регион

[Выбрать]

Рисунок 10.3.2.10.14

Рекомендации:

Добавить пояснительную информацию о том, какой именно адрес требуется указать пользователю.

Скорректировать пояснительную информацию к элементу управления.

Указать цель выбора местоположения.

Шаг 5

Отсутствует пояснительная информация к полю ввода «Дата посещения» (рисунок 10.3.2.10.15). Пользователю может быть не понятно, посещение какого места и с какой целью имеется в виду.

Получение водительского удостоверения.

Чернов

* Дата посещения

Рисунок 10.3.2.10.15

Рекомендации:

Добавить информацию, точно поясняющую пользователю, какое именно посещение имеется в виду.

10.3.2.11. Графическое оформление

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.12. Минимизация информации для запоминания

Шаги 3-6

При выполнении указанных шагов подавляющее большинство полей не обязательно для заполнения. В частности, на Шаге 6 обязательных для заполнения полей нет (рисунок 10.3.2.12.1). Пояснительная информация, поясняющая, какие последствия для пользователя влекут заполнение и незаполнение необязательных полей, отсутствует. В этой ситуации возникает сомнение в необходимости отображения подобных полей, поскольку их заполнение отнимает у пользователя время, но никак не влияет на результат оказания услуги.

ПАСПОРТ ТС

Серия	<input type="text"/>
Номер	<input type="text"/>
Дата выдачи	<input type="text"/>
Наименование регистрационного документа	<input type="text" value="[Выбрать]"/>

ДАННЫЕ ДОКУМЕНТА, ПОДВЕРЖДАЮЩЕГО ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ТС

Форма собственности	<input type="text"/>
Вид документа	<input type="text"/>
Наименование документа	<input type="text"/>
Серия, номер документа	<input type="text"/>
Дата выдачи документа	<input type="text"/>
Кем выдан документ	<input type="text"/>

ДАННЫЕ СТРАХОВОГО ПОЛИСА

Серия, номер	<input type="text"/>
Дата выдачи	<input type="text"/>
Дата окончания действия	<input type="text"/>

Рисунок 10.3.2.12.1

Рекомендации:

Уточнить обязательность заполнения полей.

Добавить информацию, поясняющую пользователю, какие последствия для него влекут заполнение и незаполнение необязательных полей.

Сократить время получения услуги за счёт устранения из форм ввода полей, необязательных для заполнения.

10.3.2.13. Функционал

Шаг 2

При попытке изменить выбранное местоположение (подняться на более высокий уровень административно-территориального деления) пользователь вынужден начинать процесс выбора местоположения заново (рисунок 10.3.2.13.1). На примере с городом Долгопрудным это выглядит следующим образом: если пользователь по ошибке выбрал микрорайон Шереметьевский и хочет изменить его на город Долгопрудный, ему придётся

проделать процедуру выбора с самого начала, поскольку при наведении курсора на область с указанием местоположения и нажатии на неё, в интерфейсе выбора появляются названия областей.

* Для подачи заявления необходимо выбрать регион

Шереметьевский



Рисунок 10.3.2.13.1

Рекомендации:

Интерфейс выбора открывать на том уровне, к которому относится выбранное ранее местоположение.

Альтернативный вариант: сделать активную ссылку, ведущую на нужное пользователю местоположение.

10.3.2.14. Технические ошибки

Контакты

Вкладка «Контакты» функционирует некорректно. В списке доступных контактов отображаются все государственные органы в данном субъекте РФ вне зависимости от того, какой конкретный населённый пункт выбран пользователем в качестве местоположения на начальном этапе работы на ЕПГУ. Кроме того, список государственных органов данного субъекта РФ не полон.

Названия территориальных органов указано не полностью, что приводит к наличию в списке контактов с разными адресами, но одинаковыми названиями (рисунок 10.3.2.14.1).

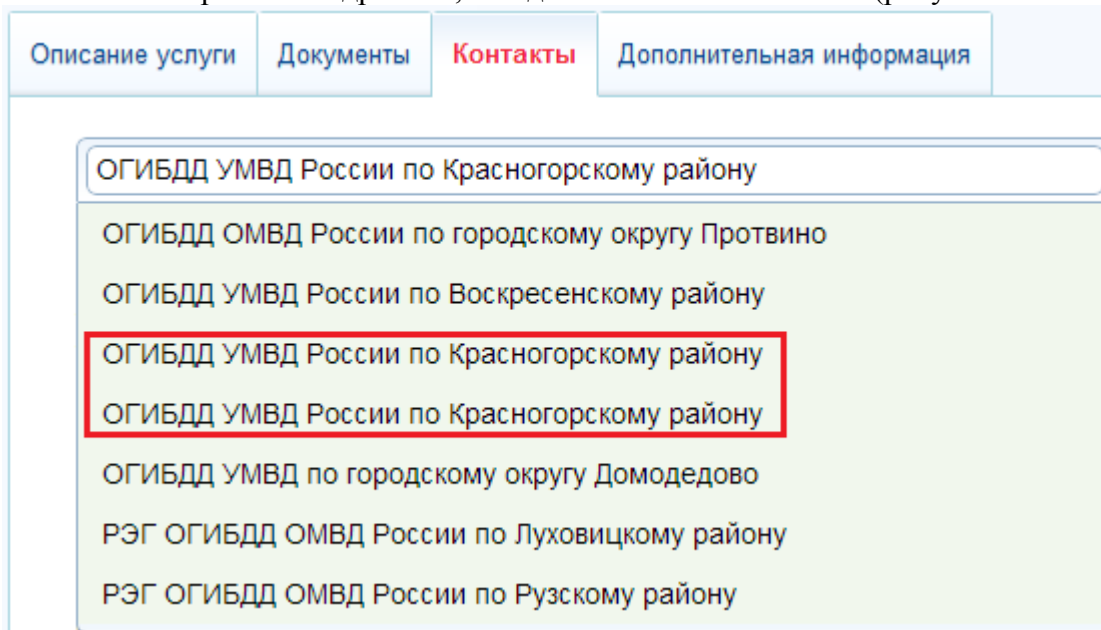


Рисунок 10.3.2.14.1

Рекомендации:

Обеспечить корректное отображение контактной информации с учётом местоположения, выбранного пользователем на начальном этапе работы с ЕПГУ.

Название органов власти должны быть указаны полностью.

Шаг 5

Список доступных мест получения услуги неполон и не включает орган власти, ближайший к избранному месту получения услуги (рисунок 10.3.2.14.2).

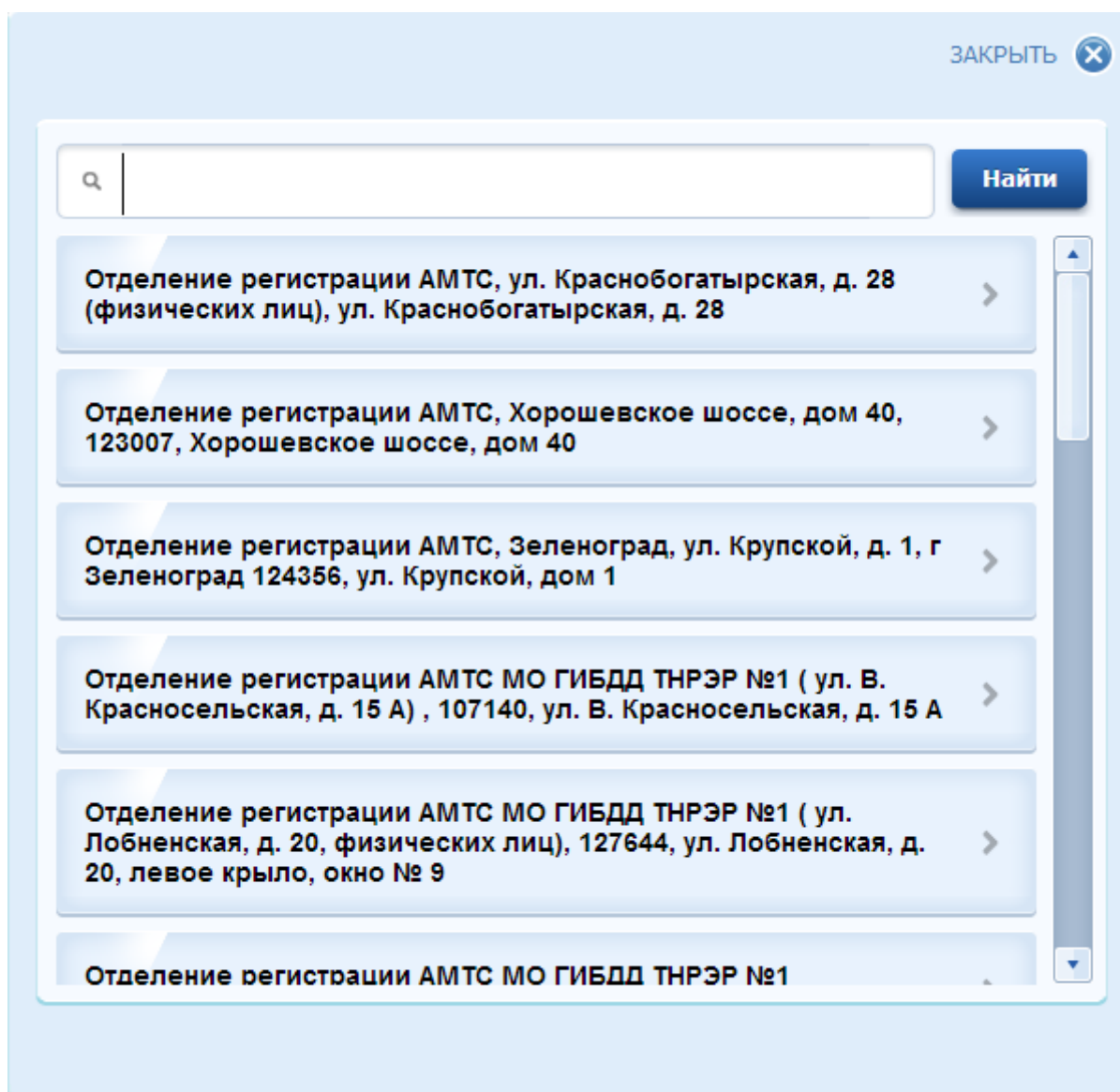


Рисунок 10.3.2.14.2

Рекомендации:

Список доступных мест получения услуги должен включать ближайший орган власти для выбранного пользователем местоположения.

10.3.2.15. Приспособленность к людям с ограниченными возможностями

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.16. Оборудование и программное обеспечение

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.17. Другое

Проблем по данной эвристике при получении данной услуги не обнаружено.

10.3.2.18. Заключение

Длительность сеанса	15 минут. Время указано для пользователя, не столкнувшегося с вышеописанными проблемами (предполагается, что все необходимые документы были доступны пользователю, им не были
---------------------	--

	пропущены обязательные для заполнения поля и не допускались ошибки при вводе данных).
Количество шагов, осуществленных для достижения поставленной цели	7
Описание общих принципов использования системы пользователем	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействие рассчитано для активного использования манипулятора типа «мышь». – Клавиатурные сокращения не предусмотрены. – Стандартные действия клавиш не всегда обрабатываются необходимым образом (Enter, Tab, Spacebar). – Отсутствие унификации обратной связи. – Система не во всех случаях может предотвратить возникновение ошибок. – Текущее состояние системы Единого портала отображается недостаточно четко и полно. – Система Единого портала использует собственную терминологию, которая не всегда понятна пользователю. – Порядок подачи информации не всегда соответствует логике и менталитету пользователя. – Наблюдается нарушение единообразия в расположении и выборе типа элементов управления. – Отсутствует контекстная справочная система либо система интерактивных сообщений с пояснительной информацией. В подавляющем большинстве случаев пользователю приходится самостоятельно разбираться с возникающими вопросами.
Принципы отображения на различных устройствах и приложениях	Не исследовалось

<p>Описание принципов навигации</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Навигация между шагами возможна исключительно при помощи элементов управления «Назад» и «Далее». – Навигация возможна только последовательным прохождением всех шагов, отделяющих пользователя от конечной цели. – Попытка использования элемента управления «Назад» приводит к возникновению ошибки. – Навигация на рабочей области осуществляется посредством манипулятора типа «мышь». В ряде случаев доступен переход при помощи элемента управления Tab.
-------------------------------------	--

10.5. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Получение лицензии на приобретение охотничьего гладкоствольного длинноствольного оружия и патронов к нему» (услуга «Государственная услуга по выдаче гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему»)

10.5.1. Описание выявленных проблем в интерфейсах информирования об услуге

В данном разделе описаны проблемы, выявленные экспертами при получении информации об услуге, без перехода к оформлению услуги.

10.5.1.1. Описание услуги

На начальном этапе ознакомления с государственной услугой пользователю доступно исключительно ее название. В описании имеется информация о порядке получения государственной услуги. Но более логичным является первоначальное информирование о сути государственной услуги либо основании для возможности ее использования (рисунок 2.1.1).

Слово «web-сайт» написано с нарушением устоявшихся норм русского языка.

Списки под заголовками полностью дублируются.

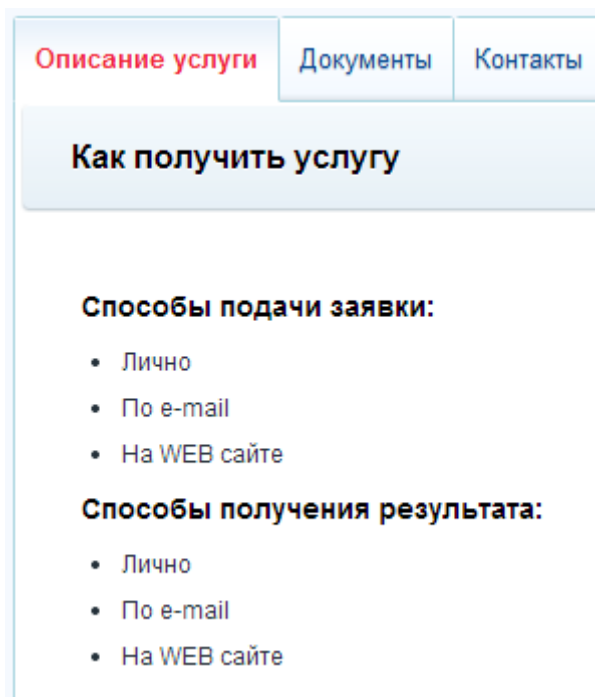


Рисунок 2.1.1

Рекомендации:

Добавить описание государственной услуги и основания возможности её получения.

Исправить ошибочное написание слова на «web-сайт» или «веб-сайт».

Объединить оба списка под одним заголовком.

Ключевая информация, которую должен получить пользователь на данном этапе, должна касаться стоимости государственной услуги (рисунок 2.1.2). Вид платежа потребуется только на этапе заполнения квитанции.

Указанный вариант оплаты «безналичный расчет» не дает точного понимания, каким именно образом необходимо производить платеж. С формальной точки зрения, любая оплата государственной пошлины является безналичной, т.к. пользователь не может оплатить получение государственной услуги наличными в органе власти. Но у пользователя есть различные способы оплаты, например, через отделение банка, переводом с собственного счета в банке через интернет-банк, через интернет с банковской карты, с помощью электронных кошельков.

Стоимость и порядок оплаты

Вид платежа:
Единовременный сбор за выдачу лицензии на приобретение охотничьего гладкоствольного длинноствольного оружия и патронов к нему

Стоимость:
100 рублей

Вариант оплаты:
безналичный расчет
Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 1998 г. № 574 (приложение 1).

Рисунок 2.1.2

Рекомендации:

1. Указать все возможные способы оплаты государственной пошлины с их описанием и ссылками на электронные сервисы оплаты. Если есть ограничения при оплате пошлины, их обязательно нужно указать. Например, что пошлину необходимо оплачивать только в том субъекте РФ, где будет получаться услуга.
2. Разместить на странице описания порядка оплаты реквизиты для оплаты. Реквизиты должны соответствовать выбранному пользователем ранее региону.

В блоке «Результат оказания услуги» отсутствует подробная информация об условиях положительного результата и отказа в предоставлении услуги (рисунок 2.1.3). Кроме того, перечисление оформлено без использования маркированного списка.

Результат оказания услуги

Результатом предоставления являются:
выдача лицензии;
принятие решения об отказе в выдаче лицензии.

Фиксация результата оказания услуги
Нет данных

Рисунок 2.1.3

Рекомендации:

3. Дополнить блок недостающей информацией.

4. Отформатировать перечисление с применением маркированного списка.

10.5.1.2. Документы

В некоторых блоках присутствуют незаполненные строки (рисунок 2.2.1).

The screenshot shows a web interface for document management. It features two document entries, each with a title bar, a list of attributes, and a description field. The first entry is for a Russian passport, and the second is for a receipt of payment. In both cases, the 'Description' field is empty and is highlighted with a red rectangular border. The interface uses a light blue color scheme for the document cards.

Документы, необходимые для получения услуги

Паспорт гражданина Российской Федерации

Тип: оригинал
Количество копий: 1

- Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги

Описание:

Квитанция об оплате единовременного сбора

Тип: оригинал
Количество копий: 1

- Предоставляется без возврата

Описание: отсутствует

Рисунок 2.2.1

Рекомендации:

5. Все строки должны быть заполнены, в противном случае их отображение на экране неинформативно

Перечисление в некоторых блоках оформлено без использования маркированного списка (рисунок 2.2.2).

Документы о прохождении соответствующей подготовки и периодической проверки знания правил безопасного обращения с оружием и наличия навыков безопасного обращения с оружием

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги

Описание:

Не требуется для лиц: - проходящих военную службу в государственных военизированных организациях и имеющих воинские звания, либо специальные звания или классные чины; - имеющих разрешение на хранение или хранение и ношение огнестрельного оружия.

Рисунок 2.2.2

Рекомендации:

6. Отформатировать перечисление с применением маркированного списка.

В разделе «Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги» имеется кнопка, при нажатии на которую на компьютер пользователя загружается образец такого документа, предоставляемого ведомством. Однако надпись на кнопке «Шаблон для заполнения» вводит пользователя в заблуждение и заставляет предположить, что данный документ должен быть заполнен им самим (рисунок 2.2.3).

Выдача лицензии на приобретение гладкоствольного длинноствольного оружия ^

Тип: Положительный результат оказания услуги

Описание:

Получаемые документы:

Уведомление на оплату установленного единовременного сбора за выдачу лицензии

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Выдается в процессе оказания услуги

Описание: отсутствует

Лицензия на приобретение гладкоствольного длинноствольного оружия

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Выдается в конце оказания услуги

Описание: отсутствует

Шаблон для заполнения

Рисунок 2.2.3

Рекомендации:

7. Изменить надпись на кнопке в соответствии с выполняемой ею функцией.

10.5.1.3. Контакты

Вкладка «Контакты» функционирует некорректно. В списке доступных контактов отображается только два: один государственный орган, относящийся к субъекту РФ в целом и Главное управление по обеспечению охраны общественного порядка и координации взаимодействия с органами исполнительной власти субъектов РФ. Ниже приведён пример для города Наро-Фоминск Московской области (рисунки 2.2.1, 2.2.2).

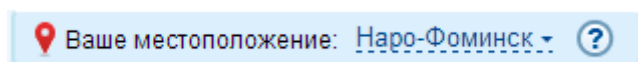


Рисунок 2.2.1

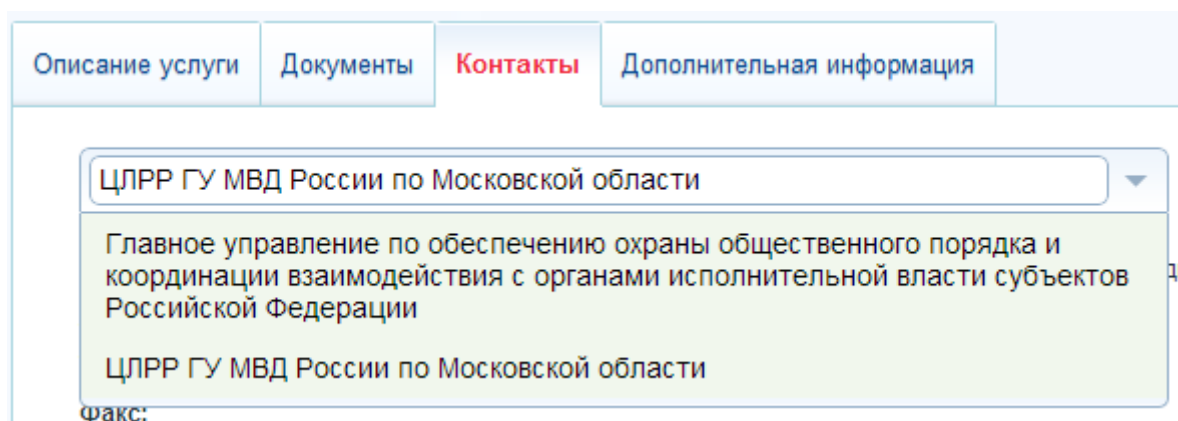


Рисунок 2.2.2

Рекомендации:

8. Обеспечить корректное отображение контактной информации с учётом местоположения, выбранного пользователем на начальном этапе работы с ЕПГУ.

Заполнены не все поля контактной информации (рисунок 2.2.3). Кроме того, текст в одном из полей выходит за пределы соответствующего раздела.

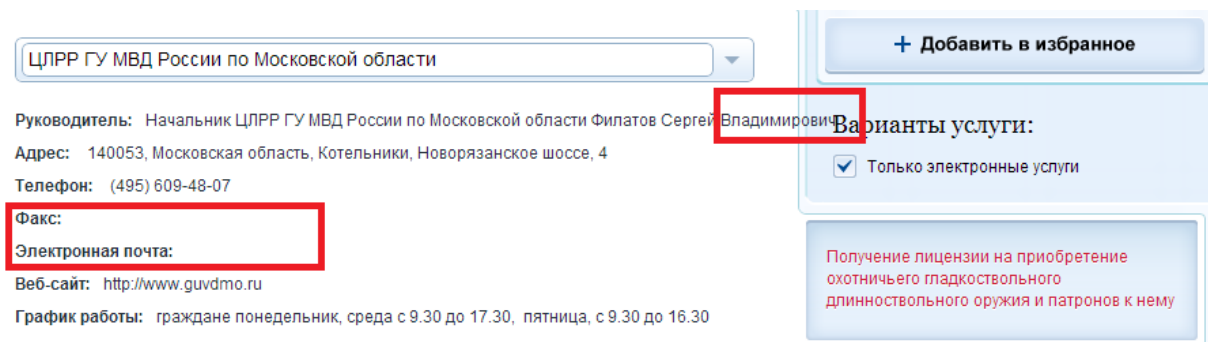


Рисунок 2.2.3

Рекомендации:

9. Все поля контактной информации должны быть заполнены, в противном случае их отображение на экране неинформативно.
10. Текст, относящийся к одному из разделов, не должен выходить за его пределы.

10.5.1.4. Дополнительная информация

В разделе имеются блоки, не содержащие информации. Их просмотр пользователем приводит к неоправданной потере времени (рисунок 2.4.1).

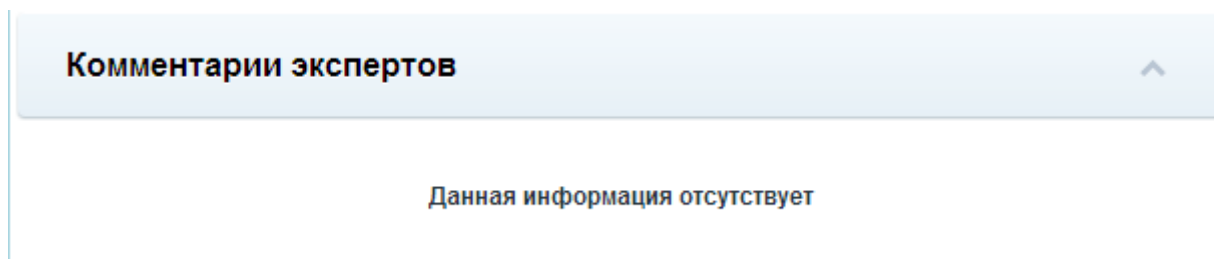


Рисунок 2.4.1

Рекомендации:

11. Блоки, не содержащие информации, должны быть заполнены. Блоки, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

Слабо структурированный текст в некоторых блоках затрудняет для пользователя процесс поиска необходимой информации (рисунки 2.4.2, 2.4.3).

Права заявителя и обязанности органа власти



Должностные лица подразделений ГУОООП МВД России, ГУТ МВД России, подразделений лицензионно-разрешительной работы территориальных органов МВД России, исполняющие государственную функцию, имеют право:

Проводить проверки мест производства, хранения, торговли, коллекционирования и экспонирования оружия, основных частей огнестрельного оружия, мест производства патронов к оружию и составных частей патронов, а также проверки объектов, где они обращаются, мест утилизации боеприпасов.

Устанавливать достоверность сведений, содержащихся в документах, представленных для принятия решения о выдаче лицензии на приобретение оружия, лицензии на осуществление деятельности по торговле оружием и основными частями огнестрельного оружия, реализации патронов к нему, разрешения на хранение, хранение и ношение, хранение и использование оружия и патронов.

Проводить проверку деятельности юридического лица, занимающегося торговлей оружием и реализацией патронов к нему.

Изымать в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, оружие, патроны к оружию, основные части к ним.

Требовать от физических или юридических лиц представления документов или их копий, письменной или устной информации, необходимой для выполнения контрольных функций.

По результатам проверок выдавать гражданам Российской Федерации и должностным лицам обязательные для исполнения предписания об устранении выявленных нарушений правил оборота оружия, патронов к оружию.

Рисунок 2.4.2

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.
Нарушение срока предоставления государственной услуги.

Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги.

Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги.

Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Отказ ГУОООП МВД России или территориального органа МВД России, предоставляющего государственную услугу, их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) ГУОООП МВД России или территориального органа МВД России, их должностных лиц, принятые (осуществленные) с нарушением порядка предоставления государственной услуги, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами служебных обязанностей, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Жалоба должна содержать:

Наименование подразделения ГУОООП МВД России или территориального органа МВД России, предоставляющего государственную услугу, либо их должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГУОООП МВД России или территориального органа МВД России, предоставляющего государственную услугу, либо их должностных лиц.

Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Рисунок 2.4.3

Рекомендации:

12. Структурировать текст с использованием немаркированного списка.

10.5.2. Описание выявленных проблем в интерфейсах получения услуги

В данном разделе описаны проблемы, выявленные экспертами при оформлении услуги (т.е. после нажатия кнопки «Получить услугу»).

Отсутствие пояснительной информации

При нажатии кнопки «Получить услугу» происходит переход на страницу, на которой пользователю предлагается воспользоваться ЭП и установить плагин. При этом отсутствует

пояснительная информация о том, что собой представляют «ЭП» и «плагин» (рисунок 3.1.1).

Получение лицензии на приобретение охотничьего гладкоствольного длинноствольного оружия и патронов к нему

ДАННАЯ УСЛУГА ПОДДЕРЖИВАЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭП

☒ Использовать ЭП

Уважаемый пользователь, для использования ЭП необходимо установить плагин
Для перехода на страницу установки плагина нажмите кнопку "Установить"

Установить

Рисунок 3.1.1

Рекомендации:

13. Добавить информацию, поясняющую понятия «ЭП» и «плагин», а также их роль в получении данной услуги.

Ошибки в подписях к шагам

Подписи к шагам выполнены некорректно (рисунок 3.2.1).



Рисунок 3.2.1

Рекомендации:

14. Следует выполнить подписи следующим образом: «Шаг 1», «Шаг 2», «Шаг 3» и т. д.

10.5.3. Описание выявленных проблем в интерфейсах перехода по шагам оформления государственной услуги

Шаг 1

Нестандартный внешний вид и поведение элементов интерфейса

Особенности отображения констант в полях, визуально напоминающих поля для ввода данных, могут стать причиной возникновения у пользователя ЕПГУ ряда вопросов по поводу осуществления выбора, необходимого для заполнения поля.

Для полей предусмотрено наличие выделительного элемента – «звездочки». Этот элемент подразумевает необходимость их обязательного заполнения. Однако в данной форме некоторые поля ввода, отмеченные «звездочкой», недоступны для изменения, что может вызвать затруднения у пользователя (рисунок 4.2.1).

* Дата рождения

05.06.1982

Рисунок 4.2.1

Рекомендации:

15. Неизменяемые данные на странице не должны выглядеть как формы ввода и маркироваться значком «звездочка», предполагающим обязательное заполнение.

Шаг 2

Нестандартный элемент управления для выбора вида оружия

Выбор пола ребенка осуществляется посредством поля, которое позволяет предусмотреть неограниченное количество вариантов для выбора (рисунок 4.2.1). Использование такого поля в данном случае избыточно. Поскольку вариантов для выбора всего два (рисунок 4.2.2), предпочтительно использовать другой элемент управления – радиокнопки.

Необходимо отметить, что во всех остальных аналогичных ситуациях в формах используются именно радиокнопки. Таким образом, в данном случае нарушается принцип единообразия действий пользователя в сходных ситуациях.


СВЕДЕНИЯ О ВИДЕ ОРУЖИЯ, НА КОТОРОЕ ОФОРМЛЯЕТСЯ ЛИЦЕНЗИЯ

* Вид оружия на которое оформляется лицензия

[Выбрать]

Рисунок 4.2.1

Виды оружия, на которое оформляется лицензия до 7.5
Дж

ЗАКРЫТЬ 

🔍

Найти

Спортивное гладкоствольное длинноствольное оружие >

Охотничье гладкоствольное длинноствольное оружие >

Выбрано:

Рисунок 4.2.2

Рекомендации:

16. Для осуществления выбора вида оружия предлагается использовать радиокнопки.
17. Альтернативным вариантом решения задачи является меню с выпадающим списком.

1.1.2. Возможен ввод заведомо ошибочных дат

У пользователя имеется возможность выбора даты выдачи документа, относящейся к будущему времени (рисунок 4.2.3).

* Дата выдачи

* Кем выдано

ПЕРИОДЕ ВЛАДЕНИЯ

лет владения

ПРИОБРЕТАЕМОМ ОРУЖИИ

* Вид: Газовое

* Тип: Колющее

Рисунок 4.2.3

Рекомендации:

18. Заведомо ошибочные данные не должны быть доступны для ввода.

1.1.3. Возможность ввода противоречивых значений

Система не обнаруживает ошибку, связанную с выбором несовместимых данных в двух полях ввода (рисунок 4.2.4).

Кроме того, в указанных полях доступны для выбора варианты, противоречащие контексту оформления услуги (приобретение охотничьего гладкоствольного длинноствольного оружия и патронов к нему).

СВЕДЕНИЯ О ПРИОБРЕТАЕМОМ ОРУЖИИ

* Вид: Газовое

* Тип: Колющее

Рисунок 4.2.4

Рекомендации:

19. Скорректировать алгоритм обнаружения ошибок таким образом, чтобы устранить возможность ввода несовместимых данных.

20. Возможность выбора вариантов вводимых данных, противоречащих контексту данной услуги, должна быть исключена.

Отсутствие перехода к полю ввода, содержащему ошибку

При некорректном заполнении одного из полей и нажатии кнопки «Далее» отсутствует перемещение экрана к полю, в котором допущена ошибка. Поскольку внешний вид страницы в данном случае не меняется, пользователю сложно обнаружить причину отсутствия перехода к следующему шагу оформления услуги.

Рекомендации:

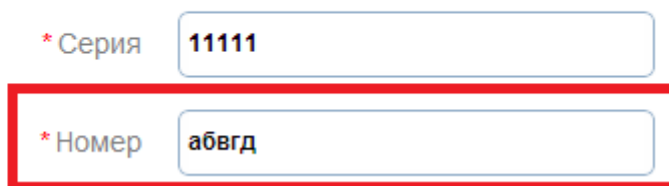
21. В случае некорректного заполнения поля, находящегося в области формы ввода, не отображённой на экране, должен происходить автоматический переход к данному полю.

Шаг 3

Возможность ввода значений неправдоподобного типа

Система не обнаруживает ошибку, связанную с вводом в поле «Номер» буквенных значений (рисунок 4.3.1).

СВЕДЕНИЯ О ЛИЦЕНЗИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ



* Серия	11111
* Номер	абвгд

Рисунок 4.3.1

Рекомендации:

22. Скорректировать алгоритм обнаружения ошибок таким образом, чтобы устранить возможность ввода данных некорректного типа.

1.1.4. Возможен ввод заведомо ошибочных дат

У пользователя имеется возможность выбора даты выдачи документа, относящейся к будущему времени (рисунок 4.3.2).

* Дата выдачи

Регион выдачи

ДОКУМЕНТЫ ПО П

Серия

* Номер

* Дата выдачи

* Программа

Авг 2014

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

4 5 6 7 8 9 10

11 12 13 14 15 16 17

18 19 20 21 22 23 24

25 26 27 28 29 30 31

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

2026

2027

2028

2029

2030

2031

2032

3

10

17

24

31

ваа

01.07.1914

ава

Рисунок 4.3.2

Рекомендации:

23. Заведомо ошибочные данные не должны быть доступны для ввода.

Шаг 4

Отсутствие пояснительной информации

На данном этапе пользователю предлагается загрузить документы – приложение к заявлению. Однако на странице отсутствует пояснительная информация о том, какие документы имеются в виду, или ссылка на соответствующую пояснительную информацию (рисунок 4.4.1).

Кроме того, отсутствует пояснительная информация о формате загружаемых документов. В частности, информация о типе файла отображается только при попытке загрузить файл, не отвечающий требованиям (рисунок 4.4.2).

Получение лицензии на приобретение охотничьего гладкоствольного длинноствольного оружия и патронов к нему

Черновик заявления сохранен 24.07.2014 06:54

СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТАХ, ПРИЛАГАЕМЫХ К ЗАЯВЛЕНИЮ

Электронный образ документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации

Загрузить

☒ * Обязуюсь предоставить оригинал документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, при личном приеме

Рисунок 4.4.1

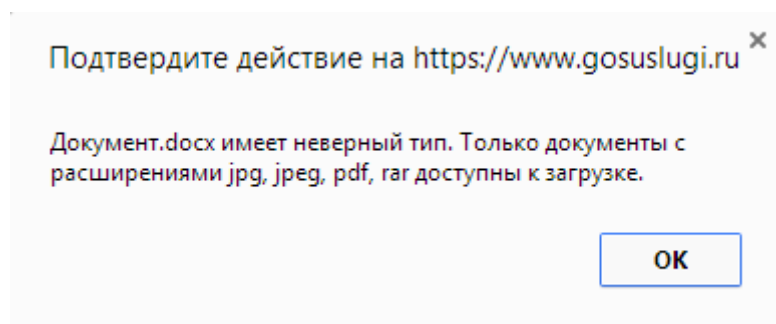


Рисунок 4.4.2

Рекомендации:

24. На странице должны быть представлена пояснительная информация о составе загружаемых документов и требования к загружаемым файлам.

10.5.4. Заключение

Длительность сеанса	16 минут
Количество шагов, осуществленных для достижения поставленной цели	4
Скорость загрузки	Удовлетворительная
Описание общих принципов использования системы пользователем	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействие рассчитано для активного использования манипулятора типа «мышь». – Клавиатурные сокращения не предусмотрены. – Стандартные действия клавиш не всегда обрабатываются необходимым образом (Enter, Tab, Space). – Отсутствие унификации обратной связи. – Система не во всех случаях может предотвратить возникновение ошибок. – Текущее состояние системы Единого портала отображается недостаточно четко и полно. – Система Единого портала использует собственную терминологию, которая не

	<p>всегда понятна пользователю.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Порядок подачи информации не всегда соответствует логике и менталитету пользователя. – Наблюдается нарушение единообразия в расположении и выборе типа элементов управления. – Отсутствует контекстная справочная система либо система интерактивных сообщений с пояснительной информацией. В подавляющем большинстве случаев пользователю приходится самостоятельно разбираться с возникающими вопросами.
Принципы отображения на различных устройствах и приложениях	Не исследовалось.
Описание принципов навигации	<ul style="list-style-type: none"> – Навигация между шагами возможна исключительно при помощи элементов управления «Назад» и «Далее». – Навигация возможна только последовательным прохождением всех шагов, отделяющих пользователя от конечной цели. – Попытка использования элемента управления «Назад» приводит к возникновению ошибки. – Навигация на рабочей области осуществляется посредством манипулятора типа «мышь». В ряде случаев доступен переход при помощи элемента управления Tab.

10.6. Результаты аудита интерфейсных решений получения подуслуги «Сдача квалификационного экзамена частными охранниками и лицами, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников» (услуга «Прием квалификационного экзамена у граждан

Российской Федерации, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников»)

10.6.1. Описание выявленных проблем в интерфейсах информирования об услуге

В данном разделе описаны проблемы, выявленные экспертами при получении информации об услуге, без перехода к оформлению услуги.

10.6.1.1. Описание услуги

На начальном этапе ознакомления с государственной услугой пользователю доступно исключительно ее название. В описании имеется информация о порядке получения государственной услуги. Но более логичным является первоначальное информирование о сути государственной услуги либо основании для возможности ее использования (рисунок 2.1.1).

Слово «web-сайт» написано с нарушением устоявшихся норм русского языка.

Списки под заголовками полностью дублируются.

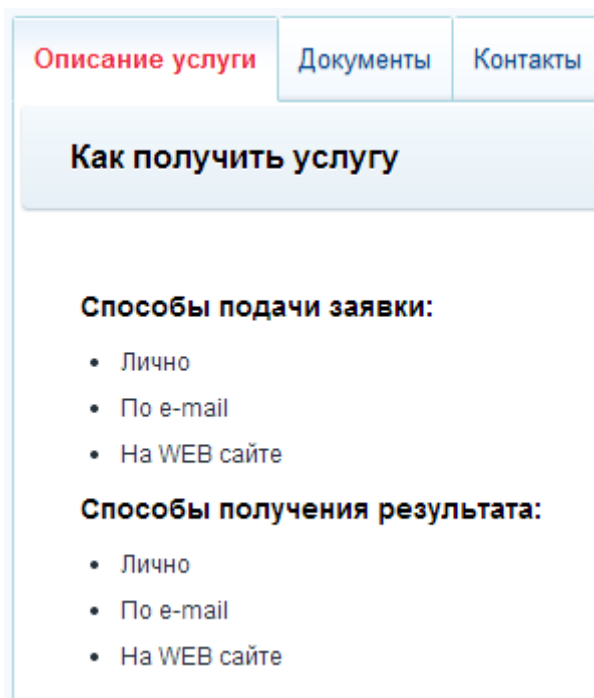


Рисунок 2.1.1

Рекомендации:

Добавить описание государственной услуги и основания возможности её получения.

Исправить ошибочное написание слова на «web-сайт» или «веб-сайт».

Объединить оба списка под одним заголовком.

Информация в части возможности безвозмездного получения государственной услуги нуждается в дополнительной проверке с целью проведения корректировки (рисунок 2.1.2).

Это необходимо по причине наличия в списке доступных способов подачи ФГУП «Почта России», при использовании услуг которой возможно присутствие платных операций.

Стоимость и порядок оплаты

Услуга предоставляется бесплатно

Рисунок 2.1.2

Рекомендации:

25. Уточнить информацию о полной бесплатности предоставления услуги и дополнить информационный блок.

Слабо структурированный текст затрудняет для пользователя процесс поиска необходимой информации (рисунок 2.1.3). Перечисления следует отображать на экране в виде списков.

Сроки оказания услуги

Сроки предоставления государственной услуги:

прием квалификационного экзамена и выдача свидетельства осуществляются в срок не более 30 дней со дня регистрации заявления.
переоформление свидетельства осуществляется в срок не более 3 дней со дня регистрации заявления.

Рисунок 2.1.3

Рекомендации:

26. Структурировать текст с использованием немаркированного списка.

В разделе «Результат оказания услуги» имеется незаполненное поле (рисунок 2.1.4).

Фиксация результата оказания услуги

Нет данных

Рисунок 2.1.4

Рекомендации:

27. Поля, не содержащие информации, должны быть заполнены. Поля, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

10.6.1.2. Документы

В разделе имеются незаполненные поля (рисунок 2.2.1).

Свидетельство о прохождении профессиональной подготовки по профессии частного охранника

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги

Описание: отсутствует

Заявление о сдаче квалификационного экзамена

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется без возврата

Описание:

Шаблон для заполнения

Паспорт гражданина Российской Федерации

Тип: оригинал

Количество копий: 1

- Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги

Описание: отсутствует

Рисунок 2.2.1

Рекомендации:

28. Поля, не содержащие информации, должны быть заполнены. Поля, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

10.6.1.3. Контакты

Вкладка «Контакты» функционирует некорректно. При выборе любого региона в списке отображается небольшое число доступных контактов, никак не связанных с конкретным выбранным населённым пунктом. Например, при указании местоположения в любом населённом пункте Московской области (рисунок 2.3.1) доступны только четыре контакта регионального и федерального уровня, а также контакты государственных органов в городе Щёлково, городе Железнодорожный и Волоколамском районе (рисунок 2.3.2).

Ваше местоположение: Коломна ?

Рисунок 2.3.1

Сдача квалификационного экзамена частными охранниками и лицами, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников

The screenshot shows a web application interface with a navigation bar containing four tabs: 'Описание услуги', 'Документы', 'Контакты' (highlighted in red), and 'Дополнительная информация'. Below the tabs is a dropdown menu with the following items:

- Главное управление МВД России по Центральному федеральному округу
- Главное управление МВД России по Центральному федеральному округу
- Главное управление внутренних дел по Московской области
- Главное управление по обеспечению охраны общественного порядка и координации взаимодействия с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации
- ОГИБДД МУ МВД России "Щелковское"
- ОГИБДД УМВД России по городскому округу Железнодорожный
- РЭП ОГИБДД ОМВД России по Волоколамскому району
- ЦЛРР ГУ МВД России по Московской области

Рисунок 2.3.2

Рекомендации:

29. Обеспечить корректное отображение контактной информации с учётом местоположения, выбранного пользователем на начальном этапе работы с ЕПГУ.

Заполнены не все поля контактной информации (рисунок 2.3.3).

The screenshot shows a web application interface displaying contact information for 'ОГИБДД МУ МВД России "Щелковское"'. The information is as follows:

Руководитель: Котов Олег Владимирович
Адрес: 141102, Московская область, Щелково, Центральная, 73
Телефон: (49656)67479
Факс:
Электронная почта:
Веб-сайт: <http://www.ugibddmo.ru/>
График работы: вторник с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 среда с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 четверг с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 пятница с 09:00-18:00 обед 13:00-14:00 суббота с 09:00-16:00 обед 13:00-14:00

Рисунок 2.3.3

Рекомендации:

30. Все поля контактной информации должны быть заполнены, в противном случае их отображение на экране неинформативно.

10.6.1.4. Дополнительная информация

В разделе имеются блоки, не содержащие информации. Их просмотр пользователем приводит к неоправданной потере времени (рисунок 2.4.1).

Данная информация отсутствует

Рисунок 2.4.1

Рекомендации:

31. Блоки, не содержащие информации, должны быть заполнены. Блоки, необходимая информация для заполнения которых отсутствует, не должны отображаться.

Наличие большого количества неструктурированного текста в блоках «Порядок обжалования» и «Участвующие организации» существенно затрудняет для пользователя процесс поиска необходимой информации (рисунок 2.4.2).

Порядок обжалования

Заявитель вправе обжаловать решение и действие (бездействие) должностного лица, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, вышестоящему должностному лицу (руководителю центра лицензионно-разрешительной работы, начальнику полиции или его заместителю, ответственному за данное направление деятельности, руководителю территориального органа МВД России, руководству ГУОООП МВД России, Министерства внутренних дел Российской Федерации).

Предметом обжалования могут быть:

решение об отказе в предоставлении государственной услуги;

несоблюдение административных процедур и сроков их исполнения уполномоченными должностными лицами.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является принятое решение, не устраивающее заявителя, либо несоблюдение сроков предоставления государственной услуги.

Заявитель по письменному запросу имеет право на получение информации о ходе рассмотрения жалобы.

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то он вправе обратиться письменно к вышестоящему должностному лицу или прокуратуру.

Обращения или жалобы, направленные в установленном порядке, на любом этапе предоставления государственной услуги, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

По результатам рассмотрения обращения соответствующее должностное лицо:

признает решение или действие (бездействие) должностного лица правомерным;

признает решение или действие (бездействие) должностного лица неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Участвующие организации

- Федеральная миграционная служба
прочее

Сотрудником в рамках проведения проверки полноты и достоверности сведений, указанных в заявлении и прилагаемых документах, формируется и направляется через СМЭВ с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи запрос в ФМС России о предоставлении следующих сведений в отношении заявителя:

Фамилия, имя, отчество (при наличии).

Число, месяц, год и место рождения.

Серия, номер паспорта, кем выдан, дата выдачи.

Статус паспорта (действительный, недействительный, причина недействительности).

При отсутствии технической возможности направления межведомственного запроса с использованием СМЭВ соответствующий

Рисунок 2.4.2

Рекомендации:

32. Отформатировать текст в указанных блоках с использованием списков и абзацных отступов.

Отсутствует возможность ознакомиться с текстом нормативно-правовых актов, скачав их непосредственно из соответствующего блока, хотя данная функция предусмотрена текущим функционалом ЕПГУ и реализована для других услуг (рисунок 2.4.3).

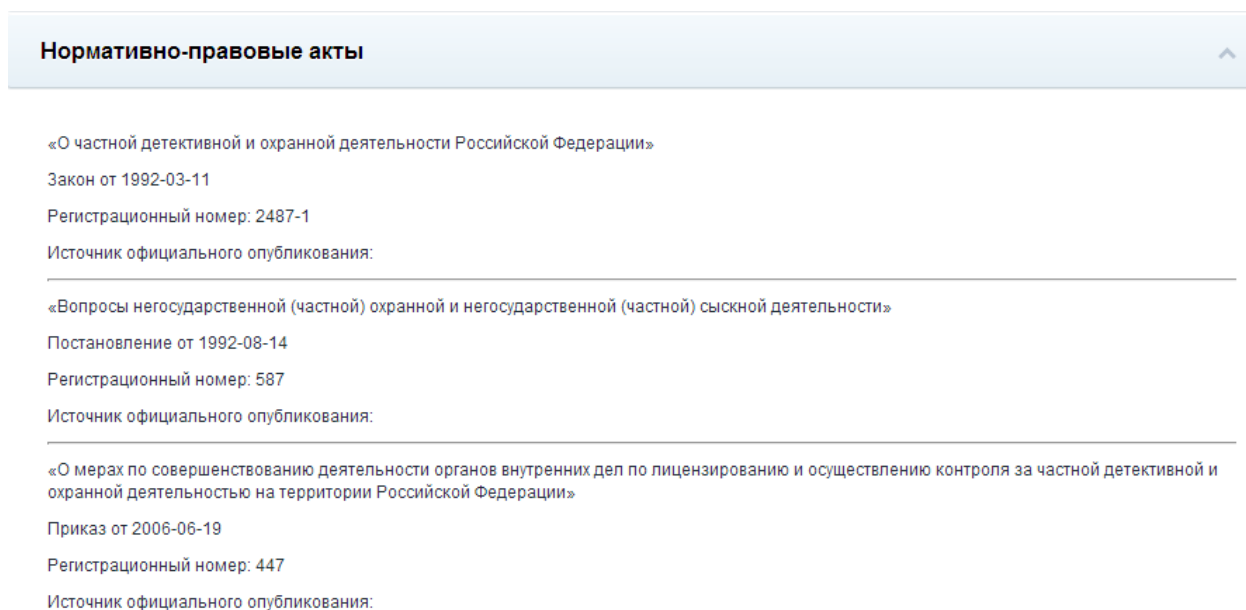


Рисунок 2.4.3

Рекомендации:

33. Добавить в данный блок тексты нормативно-правовых актов, которые пользователь мог бы загрузить нажатием кнопки «Скачать» или «Загрузить».

10.6.2. Описание выявленных проблем в интерфейсах получения услуги

В данном разделе описаны проблемы, выявленные экспертами при оформлении услуги (т.е. после нажатия кнопки «Получить услугу»).

Отсутствие пояснительной информации

При нажатии кнопки «Получить услугу» происходит переход на страницу, на которой пользователю предлагается воспользоваться ЭП и установить плагин. При этом отсутствует пояснительная информация о том, что собой представляют «ЭП» и «плагин» (рисунок 3.1.1).

Сдача квалификационного экзамена частными охранниками и лицами, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников

ДАННАЯ УСЛУГА ПОДДЕРЖИВАЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭП

☒ Использовать ЭП

Уважаемый пользователь, для использования ЭП необходимо установить плагин
Для перехода на страницу установки плагина нажмите кнопку "Установить"

Установить

Рисунок 3.1.1

Рекомендации:

34. Добавить информацию, поясняющую понятия «ЭП» и «плагин», а также их роль в получении данной услуги.

10.6.3. Описание выявленных проблем в интерфейсах перехода по шагам оформления государственной услуги

Шаг 1

Нестандартный внешний вид и поведение элементов интерфейса

Особенности отображения констант в полях, визуально напоминающих поля для ввода данных, могут стать причиной возникновения у пользователя ЕПГУ ряда вопросов по поводу осуществления выбора, необходимого для заполнения поля.

Для полей предусмотрено наличие выделительного элемента – «звездочки». Этот элемент подразумевает необходимость их обязательного заполнения. Однако в данной форме некоторые поля ввода, отмеченные «звездочкой», недоступны для изменения, что может вызвать затруднения у пользователя (рисунок 4.1.1).

* Дата рождения 05.06.1982

* Место рождения

Рисунок 4.1.1

Рекомендации:

35. Неизменяемые данные на странице не должны выглядеть как формы ввода и маркироваться значком «звездочка», предполагающим обязательное заполнение.

Возможен ввод заведомо ошибочных дат

У пользователя имеется возможность выбора даты выдачи документа, относящейся к будущему времени (рисунок 4.1.2).

* Дата выдачи

Авг 2014

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028 2029 2030 2031 2032 2033

☐ да ☒ нет

случае его фактического н

Рисунок 4.1.2

Рекомендации:

36. Заведомо ошибочные данные не должны быть доступны для ввода.

Шаг 2

Отсутствие пояснительной информации

Подпись к элементу управления «Кратность» неинформативна и может вызвать затруднения у пользователей (рисунок 4.2.1).

ЭКЗАМЕН

* Период с:

* по:

* Кратность

☐ Первичный

☐ Вторичный

* Категория

[Выбрать]

Рисунок 4.2.1

Рекомендации:

37. Необходима более подробная информация, поясняющая значение данного элемента управления.

Возможен ввод заведомо ошибочных дат

У пользователя имеется возможность выбора даты выдачи документа, относящейся к будущему времени (рисунок 4.2.2).

СВЕДЕНИЯ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

* Название образовательного учреждения

СВЕДЕНИЯ О ЛИЦЕНЗИИ ОБРАЗ

* Серия

* Номер

* Дата выдачи

* Регион выдачи

Это поле необходимо заполнить.

[Выбрать]

Рисунок 4.2.2

Рекомендации:

38. Заведомо ошибочные данные не должны быть доступны для ввода.

10.6.4. Заключение

Длительность сеанса	13 минут
Количество шагов, осуществленных для достижения поставленной цели	2
Скорость загрузки	Удовлетворительная
Описание общих принципов использования системы пользователем	<ul style="list-style-type: none">– Взаимодействие рассчитано для активного использования манипулятора типа «мышь».– Клавиатурные сокращения не

	<p>предусмотрены.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Стандартные действия клавиш не всегда обрабатываются необходимым образом (Enter, Tab, Space). – Отсутствие унификации обратной связи. – Система не во всех случаях может предотвратить возникновение ошибок. – Текущее состояние системы Единого портала отображается недостаточно четко и полно. – Система Единого портала использует собственную терминологию, которая не всегда понятна пользователю. – Порядок подачи информации не всегда соответствует логике и менталитету пользователя. – Наблюдается нарушение единообразия в расположении и выборе типа элементов управления. – Отсутствует контекстная справочная система либо система интерактивных сообщений с пояснительной информацией. В подавляющем большинстве случаев пользователю приходится самостоятельно разбираться с возникающими вопросами.
Принципы отображения на различных устройствах и приложениях	Не исследовалось.
Описание принципов навигации	<ul style="list-style-type: none"> – Навигация между шагами возможна исключительно при помощи элементов управления «Назад» и «Далее». – Навигация возможна только последовательным прохождением всех шагов, отделяющих пользователя от

	<p>конечной цели.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Попытка использования элемента управления «Назад» приводит к возникновению ошибки. – Навигация на рабочей области осуществляется посредством манипулятора типа «мышь». В ряде случаев доступен переход при помощи элемента управления Tab.
--	---

11. Типовые рекомендации

1. Учесть сроки перевода услуг в электронную форму в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде».
2. Привести услуги в соответствие с требованиями реализации сценариев, используя рейтинги индикаторов и описание требований к индикаторам, приведенное в Методике.
3. Уделить особое внимание переводу в электронную форму приоритетных услуг, закрепленных в Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р (если услуги ведомства вошли в указанный список приоритетных услуг).
4. Рассмотреть все случаи неработоспособности сервисов подачи электронных заявлений на Едином портале и устранить неисправности.
5. Обеспечить стабильную работу функционала уведомления заявителей, как минимум, посредством сообщений в личном кабинете пользователя на Едином портале и по электронной почте о текущих статусах рассмотрения заявлений с соблюдением установленных сроков рассмотрения заявлений, поступивших посредством Единого портала.
6. Сформировать и направить перечень замечаний по работе Единого портала в отношении предоставляемых услуг в адрес Минкомсвязи России для их устранения в течении двух недель с момента получения рекомендаций.

Приложение 1. Перечень исследованных услуг органа власти со ссылками на страницы с их описанием и статистикой реализации сценариев

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
1	Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений	Получение справки, подтверждающей выдачу водительского удостоверения.	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000467593_73.html#!_description	0	45%	1	70%	x	x	1	56%	x	x	2	57%
2	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000006704_425.html#!_description	1	70%	0	0%	1	100%	0	54%	x	x	2	56%
3	Проведение добровольной государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации	Получение дактилоскопической информации при проведении добровольной государственной дактилоскопической регистрации	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000008788_444.htm	1	69%	0	0%	1	100%	0	52%	x	x	2	55%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных среценрий по услуге	Среднее качество выполнения среценрий по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
			l#_description												
4	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на коллекционирование и (или) экспонирование оружия, основных частей огнестрельного оружия, патронов к оружию	Получение лицензии на коллекционирование оружия, основных частей огнестрельного оружия, патронов к оружию	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10001687727_438.html#_description	1	73%	0	0%	0	75%	0	54%	x	x	1	50%
5	Проставление апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации	Проставление апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10001260270_423.html#_description	1	70%	0	0%	1	100%	0	54%	0	0%	2	45%
6	Регистрация автототранспортных средств и прицепов к ним	Регистрация нового или бывшего в употреблении автотранспортного средства	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10000466914_74.html#_description	1	83%	1	60%	0	19%	0	52%	0	0%	2	43%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
7	Приём квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений	Получение водительского удостоверения.	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10000467506_73.html#_description	1	68%	1	60%	0	38%	0	44%	0	0%	2	42%
8	Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование оружия и (или) патронов	Оформление гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование гражданского и служебного оружия и патронов к нему, взамен ранее выданного	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001686410_450.html#_description	1	71%	0	0%	0	38%	0	44%	x	x	1	38%
9	Выдача справок о реабилитации жертв политических репрессий	Получение справки о реабилитации жертв политических репрессий	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001260851_420.html#_description	1	69%	0	0%	0	25%	0	55%	x	x	1	37%
10	Прием квалификационного экзамена у граждан Российской Федерации, прошедших	Сдача квалификационного экзамена частными	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001260851_420.html#_description	1	73%	0	0%	0	45%	0	30%	x	x	1	37%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных схематив по услуге	Среднее качество выполнения схематив по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников	охранниками и лицами, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников	gi.ru/p gu/service/100 01608 064_4 29.html#_description												
11	Выдача подтверждения для продажи оружия (патронов) при получении уведомления о продаже оружия (патронов)	Получение подтверждения для продажи оружия (патронов)	http:// www.g osuslu gi.ru/p gu/service/100 01675 418_4 37.html#_description	1	68%	0	0%	0	50%	0	30%	x	x	1	37%
12	Выдача юридическому лицу - перевозчику разрешения на перевозку оружия и патронов	Получение разрешения на перевозку оружия и патронов	http:// www.g osuslu gi.ru/p gu/service/100 01686 516_4 51.html#_description	1	72%	0	0%	0	28%	0	41%	x	x	1	35%
13	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	Информирование о наличии административных правонарушений в	http:// www.g osuslu gi.ru/p gu/serv	1	72%	0	0%	0	0%	1	66%	x	x	2	35%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
		области дорожного движения	ice/10000581563_26.html#_description												
14	Прием, регистрация и разрешение в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях	Прием заявлений, сообщений о преступлениях и иной информации о происшествии	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10000013616_25.html#_description	0	63%	0	0%	0	75%	0	0%	x	x	0	35%
15	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на ввоз в Российскую Федерацию или вывоз из Российской Федерации гражданского или наградного оружия и патронов к нему	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации гражданского оружия и патронов к нему в целях сертификации либо проверки подлинности взаимно признанного клеймения стран-участниц Постоянной международной комиссии	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10002419045_443.html#_description	1	70%	0	0%	0	38%	0	52%	0	0%	1	32%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
16	Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия и патронов на стрелковом объекте	Получение разрешения на хранение и использование оружия и патронов на стрелковом объекте	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10001687898_432.html#_description	1	72%	0	0%	0	15%	0	41%	x	x	1	32%
17	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему	Получение лицензии на приобретение огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10001510841_430.html#_description	1	70%	0	0%	0	38%	0	50%	0	0%	1	31%
18	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение наградного оружия и патронов к нему	Выдача разрешения на хранение и ношение наградного оружия и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10001666950_449.html#_description	1	67%	0	0%	0	38%	0	50%	0	0%	1	31%
19	Выдача гражданину Российской Федерации	Выдача гражданину Российской	http://www.g	1	72%	0	0%	0	38%	0	44%	0	0%	1	31%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных среза риев по услуге	Среднее качество выполнения среза риев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	лицензии на приобретение газовых пистолетов, револьверов, сигнального оружия, холодного клинкового оружия, предназначенного для ношения с национальными костюмами народов Российской Федерации или казачьей формой	Федерации лицензии на приобретение газовых пистолетов, револьверов, сигнального оружия, холодного клинкового оружия, предназначенного для ношения с национальными костюмами народов Российской Федерации или казачьей формой при первичном обращении	osuslugi.ru/pgu/service/10001510685_434.html#description												
20	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, спортивного огнестрельного длинноствольного гладкоствольного оружия, охотничьего пневматического оружия или огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему	Получение разрешения на хранение и ношение охотничьего пневматического, огнестрельного оружия либо оружия ограниченного поражения и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687507_445.html#description	1	63%	0	0%	0	38%	0	50%	0	0%	1	30%
21	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение спортивного огнестрельного длинноствольного оружия, охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия,	Получение разрешения на хранение и ношение спортивного огнестрельного длинноствольного оружия, охотничьего	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687047_4	0	61%	0	0%	0	38%	0	51%	0	0%	0	30%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	используемого для занятий спортом, спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	огнестрельного длинноствольного оружия, используемого для занятий спортом, спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	40.html#_description												
22	Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия самообороны и патронов к нему (без права ношения)	Получение разрешения на хранение огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия самообороны (без права ношения)	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10001686980_439.html#_description	0	61%	0	0%	0	38%	0	50%	0	0%	0	30%
23	Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия и патронов к нему, или гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и использование спортивного огнестрельного короткоствольного оружия с нарезным стволом и патронов к нему на стрелковом объекте	Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия и патронов к нему на стрелковом объекте	http://www.gosuslugi.ru/pгу/service/10001511244_446.html#_description	1	73%	0	0%	0	0%	0	40%	x	x	1	28%
24	Выдача отдельным категориям военнослужащих и сотрудников государственных	Получение отдельными категориями	http://www.gosuslu	1	72%	0	0%	0	38%	0	28%	0	0%	1	28%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	военизированных организаций, находящихся на пенсии, а также должностным лицам государственных органов, которым законом разрешено хранение и ношение оружия, разрешения на хранение и ношение огнестрельного короткоствольного оружия и патронов к нему	военнослужащих и сотрудников государственных военизированных организаций, находящихся на пенсии, а также должностными лицами государственных органов, которым законом разрешено хранение и ношение оружия, разрешения на хранение и ношение огнестрельного короткоствольного оружия и патронов к нему	gi.ru/pgu/service/10002418821_447.html#description												
25	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	Получение лицензии на приобретение пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002417137_436.html#description	0	69%	0	0%	0	19%	0	50%	0	0%	0	27%
26	Выдача направления для проведения ремонта, сертификации оружия (патронов) и иных работ с оружием	Получение направления для проведения ремонта, сертификации оружия (патронов) и	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/100	1	70%	0	0%	0	38%	0	30%	0	0%	1	27%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
		иных работ с оружием	01662370_435.html#description												
27	Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение охотничьего или спортивного огнестрельного оружия с нарезным стволом и патронов к нему	Получение лицензии на приобретение охотничьего или спортивного огнестрельного оружия с нарезным стволом и патронов к нему (при первом обращении)	http://www.gosuslugi.ru/service/10001686738_424.html#description	1	70%	0	0%	0	13%	0	50%	0	0%	1	26%
28	Выдача юридическому лицу, занимающемуся торговлей оружием и патронами, разрешения на хранение оружия и патронов	Получение разрешения на хранение оружия и патронов	http://www.gosuslugi.ru/service/10001686865_433.html#description	0	59%	0	0%	0	38%	0	33%	0	0%	0	26%
29	Выдача юридическому лицу с особыми уставными задачами разрешения на хранение и ношение служебного оружия и патронов к нему	Получение юридическим лицом с особыми уставными задачами разрешения на хранение и ношение служебного оружия и патронов к нему	http://www.gosuslugi.ru/service/10001672113_4	1	70%	0	0%	0	19%	0	40%	0	0%	1	26%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных срезаев по услуге	Среднее качество выполнения срезаев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
			42.html#_description												
30	Выдача юридическому лицу разрешения на ввоз в Российскую Федерацию и вывоз из Российской Федерации гражданского, служебного оружия и патронов	Получение разрешения на ввоз в Российскую Федерацию оружия и патронов в целях сертификации	http://www.gosuslugi.ru/service/10001511700_48.html#_description	0	61%	0	0%	0	13%	1	52%	0	0%	1	25%
31	Выдача архивных справок	Получение архивных справок гражданами	http://www.gosuslugi.ru/service/10001271585_421.html#_description	1	70%	0	0%	0	0%	0	30%	x	x	1	25%
32	Выдача юридическому лицу лицензии на приобретение гражданского, служебного оружия и патронов	Выдача юридическому лицу лицензии на приобретение гражданского и служебного оружия патронов	http://www.gosuslugi.ru/service/10001508845_431.html#_des	1	70%	0	0%	0	14%	0	37%	0	0%	1	24%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
			criptio n												
33	Выдача лицензии на частную охранную деятельность	Получение лицензии на частную охранную деятельность	http://www.gosuslugi.ru/service/10001573149_426.html#description	1	72%	0	0%	0	6%	0	42%	0	0%	1	24%
34	Выдача лицензии на частную детективную (сыскную) деятельность и удостоверения частного детектива	Получение лицензии на частную детективную (сыскную) деятельность и удостоверения частного детектива	http://www.gosuslugi.ru/service/10001573434_422.html#description	1	72%	0	0%	0	25%	0	7%	0	0%	1	21%
35	Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на хранение оружия и (или) патронов	Получение разрешения на хранение оружия и патронов	http://www.gosuslugi.ru/service/10001686909_441.html#description	0	61%	0	0%	0	6%	0	37%	0	0%	0	21%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных срезаев по услуге	Среднее качество выполнения срезаев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
36	Выдача иностранному гражданину лицензии на приобретение в Российской Федерации гражданского оружия, а также разрешения на вывоз из Российской Федерации приобретенного гражданского оружия	Получение лицензии на приобретение гражданского оружия	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001687323_html#description	1	63%	0	0%	0	38%	0	0%	0	0%	1	20%
37	Выдача удостоверения частного охранника	Получение удостоверения частного охранника	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10002648719_302.html#description	0	60%	0	0%	0	38%	0	0%	0	0%	0	20%
38	Выдача юридическому лицу лицензий на выполнение работ (услуг) по торговле гражданским и служебным оружием и основными частями огнестрельного оружия и (или) реализации (торговле) патронов к гражданскому и служебному оружию и составных частей патронов	Предоставление документа, подтверждающего наличие лицензии на деятельность по торговле оружием, основными частями огнестрельного оружия и патронами к нему	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/10001424779_75.html#description	1	68%	0	0%	0	8%	0	0%	0	0%	1	15%
39	Выдача юридическому лицу лицензий на выполнение работ (услуг) по торговле гражданским и служебным	Предоставление документа, подтверждающего наличие лицензии на	http://www.gosuslugi.ru/p	1	68%	0	0%	0	8%	0	0%	0	0%	1	15%

п/п услуги	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины		Число выполненных сценариев по услуге	Среднее качество выполнения сценариев по услуге
				Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество		
	оружием и основными частями огнестрельного оружия и (или) реализации (торговле) патронов к гражданскому и служебному оружию и составных частей патронов	деятельность по торговле оружием, основными частями огнестрельного оружия и патронами к нему	gu/service/10001424779_75.html#!_docs												

Приложение 7. Образец отчёта по результатам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (для субъекта РФ)

**Результаты регулярного мониторинга качества перевода услуг в
электронный вид на Едином портале государственных и
муниципальных услуг
Алтайский край
Место региона в рейтинге регионов, составленного на основании
качества реализации сценариев предоставления услуг
14 из 25**

Введение

Мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее — мониторинг) проводится во исполнение решения, принятого по итогам заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления (раздел I, пункт 2; раздел II пункт 3 протокола заседания Правительственной комиссии от 1 февраля 2011 г. № 2), а также во исполнение пункта 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде».

Целью мониторинга является выявление актуальных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ в соответствии с Методикой мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму (далее – методика мониторинга).

Перечень услуг для мониторинга был сформирован на основе перечня государственных и муниципальных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), определенного Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р. Также в перечень вошли услуги по лицензированию в различных сферах деятельности и услуги, определяемые субъектами Российской Федерации как лучшие (с точки зрения их удобства использования для заявителей).

В перечень услуг для мониторинга включены как услуги, опубликованные на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ, Единый портал), так и услуги, опубликованные на региональных порталах государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ).

Очередной мониторинг проводился в октябре-ноябре 2014 года, результаты по рассматриваемому субъекту Российской Федерации представлены ниже.

В ходе мониторинга при проверке качества перевода услуг в электронную форму экспертами, в том числе, подавались электронные заявления с тестовыми данными, что позволяло проверить наличие и работоспособность кнопок «Получить услугу», работоспособность интерфейсов подачи заявления, а также возможность получения уведомлений о результатах рассмотрения поданного заявления. Возможность получения результата услуги в электронной форме проверялась только в отношении информационных услуг.

В 2014 году в методику были внесены изменения. Наиболее существенное изменение заключается в отказе от этапного подхода к переводу услуг, который имел ряд недостатков, выявленных в ходе прошедших мониторингов.

Теперь услуга исследуется на соответствие критериям перевода на типовые административные процедуры, более подробно об этом подходе будет рассказано далее.

Также в методику включено новое направление – мониторинг доступности органов власти по телефонным каналам. Методика телефонного мониторинга подробно описана в соответствующем разделе.

1. Сводные результаты мониторинга услуг субъекта Российской Федерации на Едином портале

В 2014 году методика мониторинга была существенно доработана, в результате чего был осуществлен переход от этапного подхода к оценке перевода услуг в электронную форму в пользу оценки перевода в электронную форму отдельных административных процедур.

Каждая административная процедура может быть реализована в электронной форме несколькими способами (сценариями).

Например, процедура записи на прием может быть реализована двумя сценариями:

- запись на прием для подачи документов;
- запись на приеме для получения результата.

Согласно методике, для каждой из типовых административных процедур в ходе мониторинга оценивались бинарные индикаторы выполнения требований к переводу услуг в электронную форму («требование выполнено», «требование не выполнено»). Группы однородных индикаторов формировали показатели выполнения требований к переводу услуг в электронную форму. Показатель признавался достигнутым (административная процедура признавалась переведенной в электронную форму) только в том случае, если оценкой по всем ключевым индикаторам данного показателя оказывалось «требование выполнено». Как для достигнутых, так и не для достигнутых показателей оценивалось среднее число выполненных требований как доля индикаторов, получивших оценку «требование выполнено». Перечень показателей и индикаторов представлен в приложении 1 Методики.

Например, если из 100 проверяемых требований (индикаторов) в отношении размещения полной актуальной информации об услуге выполняется только 70, то оценка соответствия требованиям по сценарию 1.1 по услуге будет равняться 70%.

Результаты мониторинга качества перевода услуг в электронную форму по рассматриваемому региону представлены в Таблице 1.

Таблица 1. Динамика основных показателей по субъекту Российской Федерации по итогам мониторинга ЕПГУ, проведенного в апреле-мае 2014 г. и октябре-ноябре 2014 г.

Сценарий	Апрель-май 2014 г.			Октябрь-ноябрь 2014 г.		
	Услуг, у которых сценарий выполнен	Доля услуг, у которых сценарий выполнен, от исследованных услуг	Качество выполнения сценария	Услуг, у которых сценарий выполнен	Доля услуг, у которых сценарий выполнен, от исследованных услуг	Качество выполнения сценария
1.1. Размещение полной актуальной	17	94%	59%	10	20%	25%

информации об услуге						
2.1. Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов	0	0%	0%	3	6%	4%
3.1. Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги	1	6%	38%	1	2%	21%
4.1. Предварительный прием документов от заявителя	3	17%	29%	0	0%	34%
5.1. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей	0	0%	0%	0	0%	0%

Перечень исследованных услуг субъекта Российской Федерации со статистикой реализации сценариев представлен в **Приложении 1**.

Указанные в Таблице 1 значения качества выполнения сценария обозначают долю выполняемых требований в отношении порядка предоставления услуг в электронной форме на Едином портале по результатам мониторинга услуг рассматриваемого субъекта Российской Федерации.

В Таблице 2 приведены сравнительные результаты наличия и работоспособности кнопки «Получить услугу», а также качества работы уведомлений о результате рассмотрения заявления в апреле-мае и октябре-ноябре 2014 г.

Таблица 2. Сравнительная статистика по итогам мониторинга перевода услуг субъекта Российской Федерации на ЕПГУ в электронную форму в апреле-мае и октябре-ноябре 2014 г.

Показатель	Апрель-май 2014 г.	Октябрь-ноябрь 2014 г.	
	Приоритетные услуги		Все услуги
Кол-во услуг ведомства, опубликованных на Едином портале	18	13	50
Заявленное кол-во электронных услуг (услуг с кнопкой «Получить услугу»)	11	8	45
Реальное кол-во электронных услуг (услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»)	11	8	43

Кол-во работающих электронных услуг (услуг, по которым удалось отправить электронное заявление) ¹⁶	10	6	35
Кол-во электронных услуг, по которым получены уведомления о результате рассмотрения заявления	3	2	16
Кол-во информационных услуг	0	0	0

1.1.Сценарий 1.1 «Размещение полной актуальной информации об услуге»

Сценарий «Размещение полной актуальной информации об услуге» представляет собой совокупную оценку по следующим показателям:

- доступность страницы средствами внутреннего поиска на портале;
- наличие информации о порядке предоставления услуги (получатели услуги, правовые основания и результаты оказания услуги, сроки оказания услуги, платность, основания для отказа, порядок обжалования действий органа власти);
- наличие перечня документов, необходимых для получения услуги, и информации об их обязательности и способе получения;
- наличие контактной информации об органах власти, предоставляющих услугу и их должностных лицах.

В Таблице 3 представлен рейтинг индикаторов по услугам, опубликованным на ЕПГУ, характеризующих требования к полноте информации о порядке предоставления услуг. Значение (в процентах), обозначает долю услуг, у которых требование выполняется. Индикаторы с минимальными значениями обозначают необходимость заполнения соответствующих сведений в описании услуг в Федеральном реестре.

Каждый индикатор или набор индикаторов соответствует определенному требованию Постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 о порядке размещения информации об услуге на Едином портале. Индикатор может принимать три значения:

- «1», если требование выполняется и проверяемая информация о порядке предоставления услуги указана на Едином портале в отношении исследуемой услуги;
- «0», если требование не выполняется и проверяемая информация о порядке предоставления услуги не указана на Едином портале в отношении исследуемой услуги;
- «X», если требование в отношении проверяемой услуги не должно проверяться. Например, если услуга бесплатная, то не проверяется необходимость наличия информации о размере государственной пошлины и методики ее расчета.

¹⁶ Результатом рассмотрения электронного заявления может являться уведомление об отказе в приеме поданного заявления или уведомление о дальнейших шагах после подачи.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается не выполненным.

Совокупность оценок по каждому индикатору в отношении исследованных услуг дает оценку доли услуг, соответствующих проверяемому индикатором требованию.

Таблица 2. Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте информации о порядке предоставления услуг (для услуг, опубликованных на ЕПГУ).

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля услуг, соответствующих требованиям индикатора
1. Есть страница услуги	1	100%
281. Регион "Родной регион"	1	94%
25. Есть перечень документов	1	90%
268. Дата последнего обновления сведений на ЕПГУ	1	24%
2. Тематический рубрикатор	2	100%
3. Ведомственный рубрикатор	2	100%
262. Услуга предоставляется бесплатно	2	98%
32. Наименование документа	2	90%
34. Возврат	2	90%
19. Платность	2	88%
5. Наименования органов-участников	2	86%
43. Руководитель («Родной регион»)	2	72%
36. Доля документов, для которых указано, обязательны они или нет	2	55%
29. Доля документов типа 2, соответствующих требованиям	2	42%
33. Оригинал/копия	2	34%
12. Действия органа власти	2	30%
47. Факс («Родной регион»)	2	26%
37. Наименование ведомства (организации)	2	9%
15. Срок регистрации заявления	2	4%
16. Срок ожидания в очереди	2	2%
23. Административные процедуры	2	2%
24. Сроки административных процедур	2	2%
272. Платежные реквизиты "Родной регион" до конкретного местоположения	2	0%
38. Наименование сопутствующей услуги (подуслуги)	2	0%
Итоговое среднее		52%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте информации о порядке предоставления услуг, представлено в Анкете 1 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронной форме.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 1 – Информирование»), который будет предоставлен в электронном виде.

1.2.Сценарий 2.1 «Обеспечение заявителю возможности записи на прием для подачи заявления и документов»

Реализация сценария предполагает исключение необходимости телефонного обращения в органы власти и обеспечение заявителю возможности самостоятельного выбора времени для личной явки в орган власти.

В Таблице 4 представлен рейтинг индикаторов по услугам, опубликованным на ЕПГУ, характеризующих требования к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается не выполненным.

Таблица 4. Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов (для услуг, опубликованных на ЕПГУ).

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
56. Запись на прием для подачи документов	1	7%
57. Выбор даты и времени приема	1	7%
58. Выбор места приема	2	7%
324. Отдельный интерфейс записи на прием для подачи документов	2	0%
325. Базовая работоспособность интерфейса записи на прием для подачи документов	2	0%
286. Уведомление о записи на прием для подачи документов в личном кабинете	2	0%
287. Уведомление о записи на прием для подачи документов (е-майл)	2	0%
Итоговое среднее		3%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности записи на прием для подачи заявления и документов, представлено в Анкете 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

1.3.Сценарий 3.1 «Размещение электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»

Выполнение сценария предполагает размещение на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

При проведении мониторинга исследуется каждый документ, представленный в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» описания услуги на Едином портале. Совокупность оценок по каждому индикатору в отношении исследованных документов дает оценку доли документов, соответствующие проверяемому индикатором требованию.

В Таблице 5 представлен рейтинг индикаторов по услугам, опубликованным на ЕПГУ, характеризующих требования к размещаемым на ЕПГУ формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и также к обеспечению доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде. Значение (в процентах), обозначает **долю документов**, у которых требование **выполняется**. Индикаторы с минимальными значениями обозначают необходимость выполнения соответствующих требований в отношении документов, размещенных по услугам.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Таблица 5. Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к размещаемым на ЕПГУ формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и также к обеспечению доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде (для услуг, опубликованных на ЕПГУ).

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
72. Образец заполнения квитанции	1	60%
76. Шаблон (бланк, скан) заявления	1	29%
77. Электронная форма заявления	1	29%
75. Образец заявления	1	8%
298. Шаблон (бланк, скан) квитанции	1	0%
73. Электронная форма квитанции	1	0%
78. Формат электронной формы заявления	2	29%
74. Формат электронной формы квитанции	2	0%
Итоговое среднее		19%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к размещаемым на Едином портале формам заявлений и иных документов, представлено в Анкетах 2-3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (листы «Анкета 2 –Документы» и «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

1.4.Сценарий 4.1 «Предварительный прием документов от заявителя»

Выполнение сценария предполагает предоставление заявителю возможности направить все или часть документов в орган власти, оказывающий услугу, в электронном виде посредством Единого портала и тем самым инициировать начало оказания услуги.

В Таблице 6 представлен рейтинг индикаторов по услугам, опубликованным на ЕПГУ, характеризующих требования к предварительному приему документов от заявителя.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Таблица 6. Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к предварительному приему документов от заявителя (для услуг, опубликованных на ЕПГУ).

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
80. Базовая работоспособность интерфейса	1	96%
79. Сервис подачи заявления на портале (интерфейс на странице)	1	90%
95. Работоспособность при отправке	1	78%
116. Уведомление об отправке по e-мэйл	1	53%
126. Уведомление о результате рассмотрения заявления (e-мэйл)	1	40%
119. Уведомление о результате рассмотрения заявления в личном кабинете	1	36%
98. Уведомление об отправке в личном кабинете	1	11%
106. Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством в личном кабинете	1	11%
208. Уведомление о принятии заявления к рассмотрению ведомством (e-мэйл)	1	9%
91. Программная независимость	2	100%
86. Автосохранение данных в форме при возврате на страницу	2	96%
93. Редактировать отправленное ранее заявление	2	96%
94. Редактировать черновик заявления	2	96%
304. Уведомление о регистрации заявления на портале по e-мэйл	2	64%
88. Прием платежных документов	2	57%
223. Заявление принято/не принято (e-мэйл)	2	40%
224. Причины отказа	2	40%
132. Заявление принято/не принято (личный кабинет)	2	36%
133. Причины отказа (личный кабинет)	2	36%
227. Телефон контактного лица (e-мэйл)	2	31%
118. Выбор способа уведомления	2	27%
299. Возможность выбора способа уведомления по e-мэйл	2	27%
124. Телефон контактного лица	2	27%
300. Возможность выбора способа уведомления по sms	2	18%
123. Контактное лицо	2	18%
226. Контактное лицо (e-мэйл)	2	18%
302. Автосообщение портала об отправке заявки на получение услуги	2	13%
326. Запрос согласия на обработку личных данных	2	9%

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
225. Перечень необходимых шагов для исправления	2	9%
122. Перечень необходимых шагов для исправления	2	4%
87. Сохранение для личного использования	2	0%
301. Возможность выбора способа уведомления по Push-Up	2	0%
117. Уведомление об отправке по смс	2	0%
111. Срок рассмотрения заявления (личный кабинет)	2	0%
112. Имя и должность контактного лица (личный кабинет)	2	0%
113. Электронная почта контактного лица (личный кабинет)	2	0%
114. Телефон контактного лица (личный кабинет)	2	0%
115. Дальнейшие шаги заявителя (личный кабинет)	2	0%
214. Срок рассмотрения заявления (е-майл)	2	0%
215. Имя и должность контактного лица (е-майл)	2	0%
216. Электронная почта контактного лица (е-майл)	2	0%
217. Телефон контактного лица (е-майл)	2	0%
218. Дальнейшие шаги заявителя (е-майл)	2	0%
219. Уведомление о принятии заявления по смс	2	0%
125. Электронная почта контактного лица	2	0%
228. Электронная почта контактного лица (е-майл)	2	0%
127. Уведомление о результате рассмотрения заявления по смс	2	0%
Итоговое среднее		27%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к предварительному приему документов от заявителя, представлено в Анкетах 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

1.5.Сценарий 5.1 «Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей»

Выполнение сценария предполагает наличие на Едином портале и РПГУ кнопки «Оплатить», предоставляющей возможность осуществления электронной оплаты государственно пошлины или другого обязательного платежа, необходимого для получения услуги.

Проверка выполнения сценария проводится только у услуг, получателями которых выступают физические лица.

В Таблице 7 представлен рейтинг индикаторов по услугам, опубликованным на ЕПГУ, характеризующих требования к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей.

Если не выполняется хотя бы один из ключевых индикаторов, сценарий считается невыполненным.

Таблица 7. Рейтинг индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей (для услуг, опубликованных на ЕПГУ).

Номер и наименование индикатора	Важность индикатора (ключевой - 1/ не ключевой - 2)	Доля документов, соответствующих требованиям индикатора
150. Кнопка «Оплатить»	1	0%
151. Оплата банковской картой	2	0%
152. Оплата электронными деньгами	2	0%
153. Общее количество способов оплаты	2	0%
154. Реквизиты заполняются автоматически	2	0%
Итоговое среднее		0%

Подробное описание каждого из индикаторов, характеризующих требования к полноте реализации возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей, представлено в Анкетах 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

2. Соответствия услуг требованиям перевода в электронную форму

Перевод услуги в электронную форму предполагает обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственных услуг представлять документы в электронном виде с использованием ЕПГУ или РПГУ.

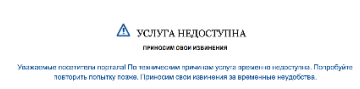
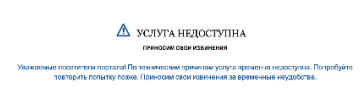
2.1.Перечень услуг без кнопки «Получить услугу».

Возможность обращения за услугой в электронном виде (нет кнопки «Получить услугу» отсутствует у следующих услуг:

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата мониторинга
1	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешений на строительство, разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции, расположенных на территории муниципального образования.	Получение разрешения на строительство, реконструкцию	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000118381_.html#!_description	08.11.2014
2	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000087567_102200012.html#_description	08.11.2014
3	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000100678_102200007.html#_description	08.11.2014
4	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Прием заявлений, документов, а также постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Прием заявлений, документов, а также постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000101130_102200006.html#_description	08.11.2014
5	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешения на установку рекламной конструкции	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000087733_102200010.html#_description	08.11.2014

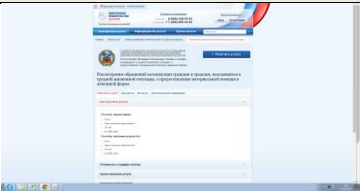
2.2.Перечень услуг с неработающей кнопкой «Получить услугу».

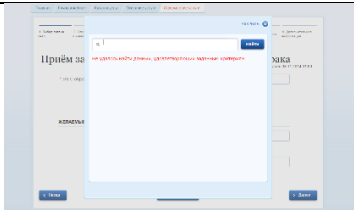
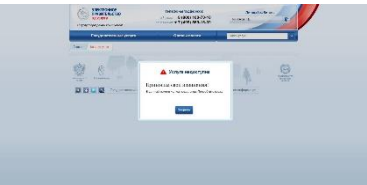
Среди услуг в электронном виде, кнопка «Получить услугу» оказалась неработоспособной у следующих услуг:

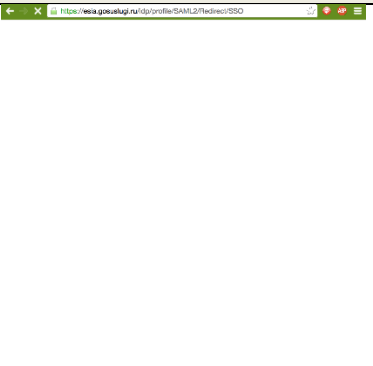
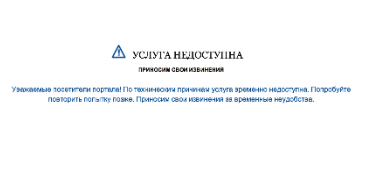
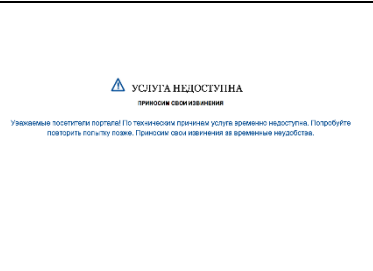
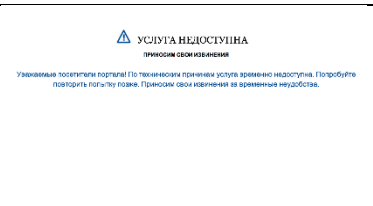
№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
1	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Утверждение схемы расположения земельных участков на кадастровом плане или кадастровой карте территории	Утверждение схемы расположения земельных участков на кадастровом плане или кадастровой карте территории	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172668_102200064.html#_description	Проблема работы кнопки "Получить услугу" или авторизации по ЕСИА		10.11.2014
2	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление жилого помещения по договору социального найма	Предоставление жилого помещения по договору социального найма	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172702_102200065.html#_description	Проблема работы кнопки "Получить услугу" или авторизации по ЕСИА		10.11.2014


2.3. Перечень услуг, по которым не удалось отправить электронное заявление.

Среди услуг в электронном виде не удалось отправить заявление у следующих услуг:

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
1	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний	Рассмотрение обращений малоимущих граждан и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, о предоставлении	Рассмотрение обращений малоимущих граждан и граждан, находящихся в трудной	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000108774_2299109.html#_description	Ошибка работы электронной формы		08.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
		на Семипалатинском полигоне	материальной помощи в денежной форме	жизненной ситуации, о предоставлении материальной помощи в денежной форме				
2	ЕПГУ	Управление записи актов гражданского состояния Алтайского края	Внесение исправлений, изменений, дополнений в записи актов гражданского состояния	Приём заявления на регистрацию заключения брака	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/22000000010030051971_5499002.html#!_description	Ошибка работы электронной формы		08.11.2014
3	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности	Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)	Лицензирование фармацевтической деятельности	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030021319_102210098.html#_description	Технические проблемы загрузки форм/страниц		02.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
4	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000170810_102200057.html#_description	Технические проблемы загрузки форм/страниц		10.11.2014
5	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000170921_102200058.html#_description	Технические проблемы загрузки форм/страниц		10.11.2014
6	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Осуществление передачи (приватизации) жилого помещения в собственность граждан	Осуществление передачи (приватизации) жилого помещения в собственность граждан (заключение договора)	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000170975_102200059.html#_description	Ошибка при формировании/отправке запроса в ведомство		10.11.2014
7	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда (общежития, служебные,	Предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172635_102200063.html#_description	Ошибка при формировании/отправке запроса в ведомство		10.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Тип ошибки	Скриншот ошибки	Дата мониторинга
			маневренные, жилые помещения)	(общежития, служебные, маневренные, жилые помещения)				
8	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача выписки из похозяйственной книги населённого пункта	Выдача выписки из похозяйственной книги населённого пункта	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216718_102200093.html#_description	Технические проблемы загрузки форм/страниц		10.11.2014

2.4.Перечень услуг, по которым удалось отправить заявление, но не получено уведомление о результатах его рассмотрения:

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
1	ЕПГУ	Главное управление природных ресурсов и экологии Алтайского края	Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца	Получение и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030018897_102200013.html#_description	14.12.2014
2	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Прием и выдача документов о государственной регистрации актов гражданского состояния: рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени, смерти	Приём заявления на регистрацию расторжения брака	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000176720_5499041.html#!_description	08.11.2014
3	ЕПГУ	Управление записи актов гражданского состояния Алтайского края	Внесение исправлений, изменений, дополнений в записи актов гражданского состояния	Государственная регистрация рождения	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030056851_5422001.html#!_description	08.11.2014
4	ЕПГУ	Управление записи актов гражданского состояния Алтайского края	Внесение исправлений, изменений, дополнений в записи актов гражданского состояния	Регистрация смерти	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030059082_5422012.html#!_description	08.11.2014
5	ЕПГУ	Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры	Государственная услуга по лицензированию заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных металлов, цветных металлов	Предоставление лицензии	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030017034_102200038.html#_description	02.11.2014
6	ЕПГУ	Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры	Предоставление управлением Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры государственной услуги по лицензированию розничной продажи алкогольной продукции	Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030017702_102200031.html#_description	02.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
7	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности	Лицензирование оборота наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (в части деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в списки I, II и III перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)	Переоформление лицензии оборота наркотических средств	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030021504_102210099.html#_description	02.11.2014
8	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности	Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук, а также медицинских организаций, осуществляющих деятельность по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи)	Переоформление лицензии медицинской деятельности медицинских организаций	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030021173_102210097.html#_description	02.11.2014
9	ЕПГУ	Главное управление образования и молодежной политики Алтайского края	Лицензирование образовательной деятельности	Получение лицензии на осуществление образовательной деятельности	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000107041_102200082.html#_description	02.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
10	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.	Получение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000101822_102200089.html#_description	10.11.2014
11	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Присвоение адреса объекту недвижимости.	Присвоение адреса объекту недвижимости.	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000102764_102200061.html#_description	10.11.2014
12	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача ордеров на производство земляных работ	Выдача ордеров на производство земляных работ	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172579_102200060.html#_description	10.11.2014
13	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешения на организацию розничного рынка	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172600_102200062.html#_description	10.11.2014
14	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных, крупногабаритный и (или) тяжеловесного грузов	Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172911_102200067.html#_description	29.11.2014
15	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений	Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216756_102200094.html#_description	10.11.2014
16	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача согласования на организацию ярмарки	Выдача согласования на организацию ярмарки	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216810_102200084.html#_description	10.11.2014
17	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача специальных разрешений (пропусков) на проезд по автомобильным дорогам общего пользования местного	Выдача специальных разрешений (пропусков) на проезд по автомобильным дорогам общего пользования местного значения в период	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216824_102200085.html#_description	10.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
			значения в период временного ограничения или прекращения движения	временного ограничения или прекращения движения		
18	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Назначение и выплата компенсации части родительской платы за содержание ребенка в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования	Назначение и выплата компенсации части родительской платы за содержание ребенка в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216836_102200086.html#_description	10.11.2014
19	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) или патронаж над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние)	Установление опеки или попечительства	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000105515_102200008.html#_description	10.11.2014

2.5.Перечень электронных услуг, по которым получено уведомление о результатах его рассмотрения:

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
1	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний	Назначение и выплата субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Назначение и выплата субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000107193_102200005.html#_description	08.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/ РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявлени я
		на Семипалатинском полигоне				
2	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030027762_102200004.html#_description	08.11.2014
3	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача градостроительного плана земельного участка	Выдача градостроительного плана земельного участка	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000100828_102200011.html#_description	10.11.2014
4	ЕПГУ	Управление Алтайского края по культуре и архивному делу	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории субъекта федерации и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Алтайского края и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Ро	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000119400_102200105.html#_description	10.11.2014
5	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	Выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216770_102200095.html#_description	10.11.2014
6	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача сведений из реестра муниципального имущества	Выдача сведений из реестра муниципального имущества	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216796_102200096.html#_description	10.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Ведомственном рубрикаторе	Дата отправки заявления
7	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление единовременных денежных выплат молодым семьям	Предоставление единовременных денежных выплат молодым семьям	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216848_102200087.html#_description	10.11.2014
8	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в муниципальной собственности, для создания крестьянско-фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в муниципальной собственности, для создания крестьянско-фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216860_102200088.html#_description	10.11.2014
9	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной и муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной и муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216880_102200090.html#_description	10.11.2014
10	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216892_102200091.html#_description	10.11.2014
11	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих приобрести земельные участки (Закон Алтайского края от 16.12.2002 №88-ЗС «О бесплатном предоставлении в собственность земельных участков»)	Учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих приобрести земельные участки (Закон Алтайского края от 16.12.2002 №88-ЗС «О бесплатном предоставлении в собственность земельных участков»)	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216917_102200092.html#_description	10.11.2014
12	ЕПГУ	Комитет по земельным ресурсам и землеустройству города Барнаула	Предоставление земельных участков членам садоводческих, огороднических, дачных некоммерческих объединений из состава земельных участков указанных объединений (из земель, государственная собственность на которые не	Предоставление земельных участков членам садоводческих, огороднических, дачных некоммерческих объединений	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2240100010000024262_102200118.html#_description	10.11.2014

№ п/п	ЕПГУ/РПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на услугу в Вedomstvenном рубрикаторе	Дата отправки заявления
			разграничена или находящихся в муниципальной собственности)			
13	ЕПГУ	Управление ветеринарии Алтайского края	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000106762_102200069.html#_description	10.11.2014
14	ЕПГУ	Главное управление строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края	Выдача разрешения юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси в Алтайском крае	Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030018706_102200014.html#_description	29.11.2014
15	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление юридическим и физическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду, собственность земельных участков	Предоставление юридическим и физическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду, собственность земельных участков	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000126380_102200001.html#_description	10.11.2014
16	ЕПГУ	Управление Алтайского края по культуре и архивному делу	Оформление охранного обязательства с собственником (пользователем) объекта культурного наследия	Оформление охранного обязательства с собственником (пользователем) объекта культурного наследия	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030007577_102200022.html#_description	10.11.2014

Описание каждого из индикаторов, характеризующих перевод услуги в электронный вид, представлено в Анкете 3 Приложения 3 Методики. Поиск индикатора рекомендуется осуществлять по его уникальному номеру. Методика будет предоставлена в электронном виде.

Детальная информация по индикаторам каждой из исследованных услуг представлена в Протоколе исследования (лист «Анкета 3 – Электронная форма»), который будет предоставлен в электронном виде.

3. Результаты мониторинга доступности ведомства по телефонным каналам

Задачей мониторинга доступности органов власти по телефонным каналам является проверка работоспособности опубликованных в ФРГУ номеров телефонов офисов органов власти. Мониторинг проводился с использованием автоматизированных средств дозвона.

Для проведения телефонного мониторинга был получен список телефонных номеров, размещенных в ФРГУ, по всем отделениям и офисам федеральных органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги, опубликованные в ФРГУ на момент проведения мониторинга.

Перед началом тестирования все номера телефонов были приведены в единый формат; при необходимости добавлены релевантные коды городов. Из исходного списка телефонных номеров были исключены повторяющиеся номера телефонов и данные, не содержащие номеров телефонов (текстовые значения и числовые значения, которые невозможно идентифицировать как однозначные телефонные номера). Если номеров у одного подразделения или офиса было указано несколько, то выбирался первый в списке. Так как мониторинг проводился на основе выборочного метода (исследовалась не вся совокупность полученных телефонных номеров), часть полученных номеров после проведения механической выборки (в реестр телефонных номеров на мониторинг был включен каждый второй телефонный номер из списка) была исключена из мониторинга.

Мониторинг проводился в период с 1 октября по 30 ноября 2014 года

Звонки совершались по каждому телефонному номеру из реестра в рабочее время органа власти с учетом часовых поясов.

Список телефонных номеров ведомства, по которым проводился мониторинг и время совершения звонка по Московскому времени содержатся в Протоколе телефонного мониторинга. Протокол будет предоставлен в электронном виде.

В случае успешного звонка (трубку сняли) абоненту выдавалось сообщение с минимальной справочной информацией, после чего соединение принудительно разрывалось. Максимальная длительность ожидания ответа составляла 1 минуту. Если в течение 1 минуты ответ не поступил (трубку не сняли), то вызов прекращался и фиксировалось, что ответ не получен. На каждый телефонный номер осуществлялось до 10 попыток дозвониться. Мониторинг по телефонному номеру прекращался после первой успешной попытки. Попытка считалась успешной, если звонок был принят сотрудником или автоинформатором. Звонки совершались в разные дни и в разный временной интервал. Каждой попытке присваивался один из следующих статусов:

- номер занят
- номер не доступен (невозможно произвести вызов)
- номер не ответил (трубку не сняли)
- номер ответил, сообщение не прослушано до конца
- номер ответил, сообщение прослушано до конца
- номер ответил, нажата клавиша подтверждения

В Таблице 8 приведено начало списка телефонных номеров субъекта Российской Федерации, по которым проводился мониторинг и время совершения звонка по

Московскому времени. Полный список приведен в Протоколе телефонного мониторинга. Протокол будет предоставлен в электронном виде.

Таблица 8. Протокол телефонного мониторинга.

п/п номера	Наименование вышестоящего органа	Наименование офиса	ФИО руко- ля офиса	Нормализованный номер телефона	30.10.2014	31.10.2014	05.11.2014	06.11.2014	07.11.2014	10.11.2014	11.11.2014	12.11.2014	13.11.2014	14.11.2014
1	Администрация Змеиногорского района	Главный	Дударенко Надежда Григорьевна, председатель комитета Администрации Змеиногорского района Алтайского края по культуре	73858722 561	12:23	9:13	10:13	11:13	12:13	13:13	6:13	7:13	13:13	6:23
2	Комитет Администрации Змеиногорского района Алтайского края по образованию и делам молодежи	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Змеиногорский детский сад «Улыбка» Змеиногорского района Алтайского края	Реброва Светлана Петровна	79237297 416	12:26									
3	Комитет Администрации Змеиногорского района Алтайского края по образованию и делам молодежи	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детский оздоровительный образовательный лагерь "Чайка" Змеиногорского района Алтайского края	Быковский Алексей Александрович	79039966 757	12:26									

п/п номера	Наименование вышестоящего органа	Наименование офиса	ФИО руко- ля офиса	Нормали- зован- ный номер телефона	30.10.2014	31.10.2014	05.11.2014	06.11.2014	07.11.2014	10.11.2014	11.11.2014	12.11.2014	13.11.2014	14.11.2014
4	Комитет Администрации Змеиногорского района Алтайского края по образованию и делам молодежи	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Воронежская начальная общеобразовательная школа Змеиногорского района Алтайского края	Кочеткова Елена Анатольевна	73858722 670	12:26									
5	Администрация Благовещенского района	Администрация	Свинин Олег Викторович	73856428 535	12:29	13:16	6:30							
6	Администрация Краснощековского района	Администрация Акимовского сельсовета	Митина Тамара Васильевна	73857528 343	12:29									
7	Муниципальные образования Алтайского края	Администрация Алейского района	Агаркова Светлана Яковлевна	73855322 401	12:22									
8	Администрация Локтевского района Алтайского края	Администрация Александровского сельсовета Локтевского района	Болдырева Галина Анатольевна	73858627 643	12:28									
9	Муниципальные образования Алтайского края	Администрация Алтайского района	Коршунов Виктор Павлович	73853722 401	12:24									
10	Администрация Павловского района	Администрация Арбузовского сельсовета Павловского района	Вохминцев Ирина Сергеевна	73858147 623	12:27	13:15								

Таблице 9 приведены сводные результаты мониторинга по всем телефонным номерам РОИВ и ОМСУ субъекта Российской Федерации.

Таблица 9. Результаты мониторинга доступности РОИВ и ОМСУ субъекта Российской Федерации по телефонным каналам.

Показатель			Статус звонка
------------	--	--	---------------

	Кол-во номеров	Всего вызовов	номер занят	номер не доступен (невозможно произвести вызов)	номер не ответил (трубку не сняли)	номер ответил, сообщение не прослушано до конца	номер ответил, сообщение прослушано до конца	номер ответил, нажата клавиша подтверждения
Количество вызовов	853	2103	88	1211	61	159	493	91
Доля от общего количества вызовов	-	-	4%	19%	1%	16%	51%	9%

Для успешных попыток фиксировалось время, в течение которого звонок был принят.

В таблице 10 приведены результаты продолжительности вызова по успешным звонкам.

Таблица 10. Продолжительность вызова по успешным звонкам.

Показатель	Кол-во номеров	Количество успешных вызовов	Время до поднятия трубки					
			до 10 сек	10-20 сек	20-30 сек	30-40 сек	40-50 сек	50-60 сек
Количество вызовов	853	743	468	224	27	23	1	0
Доля от общего количества вызовов	-	-	63%	30%	4%	3%	0%	0%

Таблица 11 содержит результаты мониторинга по первым десяти телефонным номерам РОИВ и ОМСУ субъекта Российской Федерации. Результаты мониторинга по каждому телефонному номеру содержатся в Протоколе телефонного мониторинга. Протокол будет предоставлен в электронном виде.

Таблица 11. Результаты мониторинга доступности по каждому телефонному номеру субъекта Российской Федерации.

п / п о м е р а	Наименование офиса	ФИО руко- ля офиса	Нормализованный номер телефона	Все го выз ов о в	Статус звонка						Время до поднятия трубки					
					номе р зая н т	номе р не дост упен (нев озмо жно прое звест и вызо в)	номе р не отве тил (тру бку не снял и)	номе р отве тил, сооб щен ие не прос луш ано до конц а	номе р отве тил, сооб щен ие прос луш ано до конц а	номе р отве тил, нажа та клав иша подт верж дени я	до 10 сек	10-20 сек	20-30 сек	30-40 сек	40-50 сек	50-60 сек
1	Главный	Дударенко Надежда Григорьевна, председат ель комитета Администра ции Змеиногорс кого района Алтайского края по культуре	73858722561	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Змеиногорский детский сад «Улыбка» Змеиногорского района Алтайского края	Реброва Светлана Петровна	79237297416	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детский оздоровительный лагерь "Чайка" Змеингорского района Алтайского края	Быковский Алексей Александрович	79039966757	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0

п / п но м е р а	Наименование офиса	ФИО руко- ля офиса	Нормализов- анный номер телефона	Все го вызо- во в	Статус звонка						Время до поднятия трубки					
					номе р зая т	номе р не дост упен (нев озмо жно прои звест и вызо в)	номе р не отве тил (тру бку не снял и)	номе р отве тил, сооб щен ие не прос луш ано до конц а	номе р отве тил, сооб щен ие не прос луш ано до конц а	номе р отве тил, нажа та клав иша подт верж дени я	до 10 сек	10-20 сек	20-30 сек	30-40 сек	40-50 сек	50-60 сек
4	Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение Воронежская начальная общеобразовательная школа Змеиногорского района Алтайского края	Кочеткова Елена Анатольевна	73858722670	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
5	Администрация	Свинин Олег Викторович	73856428535	3	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
6	Администрация Акимовского сельсовета	Митина Тамара Васильевна	73857528343	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
7	Администрация Алейского района	Агаркова Светлана Яковлевна	73855322401	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
8	Администрация Александровского сельсовета Локтевского района	Болдырева Галина Анатольевна	73858627643	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
9	Администрация Алтайского района	Коршунов Виктор Павлович	73853722401	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
10	Администрация Арбузовского сельсовета Павловского района	Вохминцев Ирина Сергеевна	73858147623	2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0

4. Типовые рекомендации

7. Учесть сроки перевода услуг в электронную форму в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415–р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде».
8. Привести услуги в соответствие с требованиями реализации сценариев, используя рейтинги индикаторов и описание требований к индикаторам, приведенное в Методике.
9. Организовать переадресацию с ЕПГУ на РПГУ, в случае, если такая переадресация отсутствует.
10. Рассмотреть все случаи неработоспособности сервисов подачи электронных заявлений на ЕПГУ и РПГУ и устранить неисправности.
11. Обеспечить стабильную работу функционала уведомления заявителей, как минимум, посредством сообщений в личном кабинете пользователя на ЕПГУ и РПГУ и по электронной почте о текущих статусах рассмотрения заявлений с соблюдением установленных сроков рассмотрения заявлений, поступивших посредством ЕПГУ и РПГУ.
12. Сформировать и направить перечень замечаний по работе ЕПГУ в отношении предоставляемых услуг в адрес Минкомсвязи России для их устранения в течении двух недель с момента получения рекомендаций.

Приложение 1. Перечень исследованных услуг субъекта РФ со ссылками на страницы с их описанием и статистикой реализации сценариев

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док- ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
1	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешений на строительство, разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции, расположенных на территории муниципального образования.	Получение разрешения на строительство, реконструкцию	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000118381_.html#!_description	1	70%	0	0%	0	0%	x	x		
2	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000087567_102200012.html#_description	1	73%	0	0%	0	0%	x	x		
3	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или)	Прием заявлений и выдача документов о согласовании	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000100678_102200007.html#_description	1	72%	0	0%	0	0%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
			перепланировки жилого помещения	переустройства и (или) перепланировки жилого помещения											
4	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Прием заявлений, документов, а также постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Прием заявлений, документов, а также постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000101130_102200006.html#_description	1	70%	0	0%	0	0%	x	x		
5	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешения на установку рекламной конструкции	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000087733_102200010.html#_description	1	63%	0	0%	0	0%	0	0%		
6	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Прием и выдача документов о государственной регистрации актов гражданского состояния: рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени, смерти	Приём заявления на регистрацию расторжения брака	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000176720_5499041.html#!_description	1	61%	1	60%	0	40%	0	0%		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док- ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
7	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача градостроительного плана земельного участка	Выдача градостроительного плана земельного участка	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000100828_102200011.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		
8	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.	Получение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000101822_102200089.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		
9	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Присвоение адреса объекту недвижимости.	Присвоение адреса объекту недвижимости.	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000102764_102200061.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		
10	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Предоставление информации об очередности граждан, принятых на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000170810_102200057.html#_description	0	0%	0	0%	0	21%	x	x		
11	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000170921_102200058.html#_description	0	0%	0	0%	0	19%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док- ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
12	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Осуществление передачи (приватизации) жилого помещения в собственность граждан	Осуществле ние передачи (приватизац ии) жилого помещения в собственнос ть граждан (заключение договора)	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000170975_102200059.html#_description	0	0%	0	0%	0	19%	x	x		
13	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача ордеров на производство земляных работ	Выдача ордеров на производств о земляных работ	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172579_102200060.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		
14	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешения на организацию розничного рынка	Выдача разрешений на право организации розничного рынка	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172600_102200062.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		
15	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление жилого помещения муниципальног о специализирова нного жилищного фонда (общежития, служебные, маневренные, жилые помещения)	Предоставле ние жилого помещения муниципаль ного специализир ованного жилищного фонда (общежития, служебные, маневренны е, жилые помещения)	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172635_102200063.html#_description	0	0%	0	0%	0	19%	x	x		
16	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Утверждение схемы расположения земельных участков на	Утверждени е схемы расположен ия земельных	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172668_102200064.html#_description	0	0%	0	0%	0	7%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
			кадастровом плане или кадастровой карте территории	участков на кадастровом плане или кадастровой карте территории											
17	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление жилого помещения по договору социального найма	Предоставление жилого помещения по договору социального найма	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172702_102200065.html#_description	0	0%	0	0%	0	7%	x	x		
18	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных, крупногабаритных и (или) тяжеловесного грузов	Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000172911_102200067.html#_description	0	0%	0	0%	0	40%	0	0%		
19	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача выписки из похозяйственной книги населенного пункта	Выдача выписки из похозяйственной книги населенного пункта	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216718_102200093.html#_description	0	0%	0	0%	0	21%	x	x		
20	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений	Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216756_102200094.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
21	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	Выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216770_102200095.html#_description	0	0%	0	0%	0	42%	x	x		
22	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача сведений из реестра муниципального имущества	Выдача сведений из реестра муниципального имущества	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216796_102200096.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		
23	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача согласования на организацию ярмарки	Выдача согласования на организацию ярмарки	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216810_102200084.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		
24	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Выдача специальных разрешений (пропусков) на проезд по автомобильным дорогам общего пользования местного значения в период временного ограничения	Выдача специальных разрешений (пропусков) на проезд по автомобильным дорогам общего пользования местного значения в	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216824_102200085.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
			или прекращения движения	период временного ограничения или прекращения движения											
25	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Назначение и выплата компенсации части родительской платы за содержание ребенка в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования	Назначение и выплата компенсации части родительской платы за содержание ребенка в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216836_102200086.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		
26	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление единовременных денежных выплат молодым семьям	Предоставление единовременных денежных выплат молодым семьям	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216848_102200087.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		
27	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйств	Предоставление земельных участков из земель	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216860_102200088.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
			енного назначения, находящихся в муниципальной собственности, для создания крестьянско-фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	сельскохозяйственного назначения, находящихся в муниципальной собственности, для создания крестьянско-фермерского хозяйства и осуществления его деятельности											
28	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной и муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной и муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216880_102200090.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		
29	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление разрешения на условно	Предоставление разрешения	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216892_102	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
			разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства	200091.html#_description										
30	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих приобрести земельные участки (Закон Алтайского края от 16.12.2002 №88-ЗС «О бесплатном предоставлении в собственность земельных участков»)	Учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих приобрести земельные участки (Закон Алтайского края от 16.12.2002 №88-ЗС «О бесплатном предоставлении в собственность земельных участков»)	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000216917_102 200092.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		
31	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц,	Установление опеки или попечительства	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2220000010000105515_102 200008.html#_description	0	0%	0	0%	0	37%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док- ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
			желающих установить опеку (попечительство) или патронаж над определенной категорией граждан (малолетние, несовершенноле тние)												
32	ЕПГУ	Муниципальные образования Алтайского края	Предоставление юридическим и физическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду, собственность земельных участков	Предоставле ние юридически м и физическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование , в безвозмездн ое пользование , аренду, собственнос ть земельных участков	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/222000010000126380_102200001.html#_description	0	0%	0	0%	0	60%	x	x		
33	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне	Назначение и выплата субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Назначение и выплата субсидии на оплату жилого помещения и коммунальн ых услуг	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000107193_102200005.html#_description	1	70%	0	0%	0	61%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док- ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
34	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне	Рассмотрение обращений малоимущих граждан и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, о предоставлении материальной помощи в денежной форме	Рассмотрение обращений малоимущих граждан и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, о предоставлении материальной помощи в денежной форме	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/220000010000108774_2299109.html#_description	0	70%	0	0%	0	19%	x	x		
35	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030027762_102200004.html#_description	1	67%	0	0%	0	63%	x	x		
36	ЕПГУ	Главное управление природных ресурсов и экологии Алтайского края	Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца	Получение и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030018897_1022000013.html#_description	1	69%	0	0%	0	36%	x	x		
37	ЕПГУ	Управление записи актов гражданского состояния Алтайского края	Внесение исправлений, изменений, дополнений в записи актов гражданского состояния	Государственная регистрация рождения	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030056851_5422001.html#!_description	0	63%	1	60%	0	41%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
38	ЕПГУ	Управление записи актов гражданского состояния Алтайского края	Внесение исправлений, изменений, дополнений в записи актов гражданского состояния	Приём заявления на регистрацию заключения брака	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/220000010030051971_5499002.html#!_description	1	61%	0	0%	0	19%	0	0%		
39	ЕПГУ	Управление записи актов гражданского состояния Алтайского края	Внесение исправлений, изменений, дополнений в записи актов гражданского состояния	Регистрация смерти	http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/220000010030059082_5422012.html#!_description	0	72%	1	60%	0	41%	x	x		
40	ЕПГУ	Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры	Государственная услуга по лицензированию заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных металлов, цветных металлов	Предоставление лицензии	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/220000010030017034_102200038.html#!_description	0	65%	0	0%	0	33%	x	x		
41	ЕПГУ	Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры	Предоставление управлением Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры государственной услуги по лицензированию розничной продажи алкогольной продукции	Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/220000010030017702_102200031.html#!_description	0	61%	0	0%	0	33%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
42	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности	Лицензирование оборота наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивируемых наркосодержащих растений (в части деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в списки I, II и III перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомствен	Переоформление лицензии оборота наркотических средств	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030021504_102210099.html#_description	0	62%	0	0%	0	47%	0	0%		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
			ыми федеральным органам исполнительной власти, государственными академиям наук)												
43	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности	Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук, а также медицинских организаций, осуществляющих деятельность по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи)	Переоформление лицензии медицинской деятельности и медицинских организаций	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030021173_102210097.html#_description	0	59%	0	0%	0	47%	0	0%		
44	ЕПГУ	Главное управление Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности	Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой	Лицензирование фармацевтической деятельности	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030021319_102210098.html#_description	0	46%	0	0%	0	26%	0	0%		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
			организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)												
45	ЕПГУ	Главное управление образования и молодежной политики Алтайского края	Лицензирование образовательной деятельности	Получение лицензии на осуществление образовательной деятельности	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000107041_102200082.html#_description	0	79%	0	0%	0	44%	0	0%		
46	ЕПГУ	Управление Алтайского края по культуре и архивному делу	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории субъекта федерации и включенных в единый государственный реестр объектов	Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Алтайского края и включенных в единый	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000119400_102200105.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док- ов		4.1. Предваритель ный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво	Выпо лнено	Качес тво
			культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации	государствен ный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Ро											
47	ЕПГУ	Управление Алтайского края по культуре и архивному делу	Оформление охранного обязательства с собственником (пользователем) объекта культурного наследия	Оформление охранного обязательств а с собственник ом (пользовате лем) объекта культурного наследия	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030007577_102200022.html#_description	0	0%	0	0%	0	50%	x	x		
48	ЕПГУ	Комитет по земельным ресурсам и землеустройству города Барнаула	Предоставление земельных участков членам садоводческих, огороднических , дачных некоммерческих объединений из состава земельных участков указанных объединений (из земель, государственная собственность на которые не разграничена или находящихся в	Предоставле ние земельных участков членам садоводческ их, огородничес ких, дачных некоммерче ских объединени й	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2240100010000024262_102200118.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		

п/п услуги	ЕПГУ/Р ПГУ	Орган власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка на подуслугу	1.1. Размещение информации		2.1. Запись на прием для подачи док-ов		3.1. Размещение эл. форм док-ов		4.1. Предварительный прием эл. док-ов		5.1. Оплата пошлины	
						Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество	Выполнено	Качество
			муниципальной собственности)												
49	ЕПГУ	Управление ветеринарии Алтайского края	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью	Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010000106762_102200069.html#_description	0	0%	0	0%	0	48%	x	x		
50	ЕПГУ	Главное управление строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края	Выдача разрешения юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси в Алтайском крае	Выдача разрешения на осуществление деятельности и по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	http://22.gosuslugi.ru/pgu/service/2200000010030018706_102200014.html#_description	0	0%	0	0%	0	52%	x	x		

Приложение 8. Формы и инструкции для проведения мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА.

Приложение 8.1. Экспертная форма для проведения мониторинга соответствия сведений положениям НПА

№ подуслуги _____

Регион (только для услуг РОИВ и ОМСУ) _____

Орган власти предоставляющий услугу _____

Название услуги _____

Название подуслуги _____

Ссылка на подуслугу _____

№	Индикатор	Сведения на ЕПГУ	Сведения в НПА	Описание несоответствия
И4	Наименование органа власти			
И263	Наименование услуги			
И264	Наименование подуслуги			
И328	Наименование услуги в ФРГУ			
И10	Результаты предоставления услуги			
И18	Документы при отказе (отказ как результат)			
И262	Услуга предоставляется бесплатно			
И341	Вид платежа			
И342	Правовые основания платежа			
И19	Размер оплаты			
И14	Срок предоставления услуги			

№	Индикатор	Сведения на ЕПГУ	Сведения в НПА	Описание несоответствия
И343	Срок выдачи документов			
И15	Срок регистрации заявления			
И16	Срок ожидания в очереди			
И13	Получатели услуг			
И17	Основания для отказа			
И25	Перечень обязательных документов			
И344	Перечень не обязательных документов			
И41	Адрес местонахождения			
И51	Официальный сайт по местонахождению			
И53	График работы по местонахождению			
И22	Порядок обжалования			
И23	Административные процедуры			
И24	Сроки административных процедур			
И5	Наименования органов-участников			
И355	Доля на ЕПГУ НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги, от общего количества НПА на ЕПГУ			
И356	Доля на ЕПГУ НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги, от общего количества необходимых для размещения НПА			
И357	Доля на ЕПГУ текстов НПА в актуальной редакции			
И351	Запись на прием			
И37	Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ (организации)			
И38	Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа			
И76	Шаблон (форма, бланк) заявления			

Приложение 8.2. Инструкция для проведения мониторинга сведений о порядке предоставления услуг на ЕПГУ на соответствие положениям административных регламентов и другим НПА, регламентирующим порядок предоставления услуги

Мониторинг проводится на портале <https://www.gosuslugi.ru/>

В рамках мониторинга выявляется полнота размещенной информации об услуге и ее соответствие положениям НПА.

Список услуг, подлежащих мониторингу содержится в протоколах мониторинга «ФОИВ_НПА_1_волна_2015» и «РОИВ_НПА_1_волна_2015».

Список актуальных административных регламентов и других НПА, регламентирующих каждую услугу, содержится в файле «Перечень_НПА_1_волна_2015».

Индикаторы перечислены последовательно и соответствуют структуре протокола экспертного (традиционного) мониторинга.

Результаты мониторинга фиксируются в общем протоколе.

Бинарные индикаторы

Оценка бинарных индикаторов по каждой услуге осуществляется на листах Протокола «Анкета 1 (Анкета 2)-Бинарный индикатор».

Заполняются только индикаторы, содержащие инструкцию по проверке, индикаторы, обозначенные как технические, не заполняются.

Для каждого индикатора оценивается два вида вложенных индикаторов:

1. наличие сведений в предоставленных НПА;
2. соответствие приведенных на ЕПГУ сведений положениям НПА.

Индикатор «Наличие сведений в НПА» может получать значения:

«1» – требование выполнено для услуги: сведения присутствуют в НПА;

«0» – требование не выполнено для услуги: сведения отсутствуют в НПА;

«X» – индикатор не подлежит оценке для услуги: данные сведения не должны быть указаны в НПА (например, для бесплатных услуг индикаторы 341 «Вид платежа» и 342 «Правовые основания платежа» получают значение «X»);

Индикатор «Соответствие сведений положениям НПА» может получать значения:

«1» – требование выполнено для услуги: информация на ЕПГУ полностью соответствует положениям НПА;

«0» – требование не выполнено для услуги: информация на ЕПГУ не соответствует НПА. Положения НПА признаются эталоном, даже при незначительном расхождении сведений на ЕПГУ и в НПА индикатор получает значение «0». Допустимые расхождения по отдельным индикаторам прямо прописаны в инструкции. Несоответствие информации на ЕПГУ требованиям НПА может выражаться в следующем:

- информация неполная: например, в размещенных на ЕПГУ сведениях отсутствует информация по части жизненных ситуаций или не отражены особые условия для определенной категорий заявителей, или список не содержит одного или более элементов;
- информация недостоверная: сведения, приведенные на ЕПГУ, отличаются от положений НПА, в том числе, несоответствием признается, если сведения на ЕПГУ более подробные чем в НПА.

«Х» – индикатор не подлежит оценке, значение «Х» присваивается, если сведения отсутствуют на ЕПГУ или в НПА и не могут быть оценены.

Также в протоколе присутствует несколько числовых индикаторов–исключений. Необходимость внести число для оценки данных индикаторов прямо указана в инструкции.

Качественные показатели (текстовые пояснения бинарных индикаторов).

Для каждого индикатора, который получил значения «0» или «Х» по вложенному индикатору «Соответствие сведений положениям НПА», то есть было выявлено несоответствие информации на ЕПГУ положениям НПА или зафиксировано отсутствие информации на ЕПГУ или в НПА, заполняется лист Протокола «Анкета 1 (Анкета 2)-Качественный показатель»:

- в графу «Сведения на ЕПГУ» копируется информация, содержащаяся в соответствующем информационном поле на ЕПГУ;
- в графу «Сведения в НПА» копируется информация, содержащаяся в положениях НПА;
- в графе «Описание несоответствия» проводится описание выявленных несоответствий.
-

Анкета 1 — Показатель «Качество информирования заявителей об услуге»

Необходимо открыть страницу исследуемой подуслуги на портале. В анкету вносятся данные о наличии на этой странице тех или иных категорий сведений.

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
1	Есть страница услуги	Технический индикатор	X	X
2	Тематический рубрикатор	Технический индикатор	X	X
3	Ведомственный рубрикатор	Технический индикатор	X	X

¹⁷ Здесь и далее под информацией подразумевается информация об услуге на ЕПГУ

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
4	Наименование органа власти	<p>Проверяется правильность написания наименования федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или учреждения (организации), предоставляющих услугу.</p> <p>Допускается указывать полное наименование, например: «Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», или краткое наименование: «МЧС России».</p> <p>Оба написания следует считать правильными.</p> <p>Не допускается указывать неполные, неточные наименования, в том числе использовать сокращения.</p> <p>Например, <i>неправильно</i>: «МЧС РФ».</p>		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
263	Наименование услуги	<p>Проверяется правильность наименования государственной или муниципальной услуги.</p> <p>Как правило, необходимо лишь сверить наименование услуги с соответствующим наименованием, указанным в административном регламенте. Не допускается расхождение хотя бы в одном слове. Не допускаются сокращения, ошибки в согласовании слов и т.п. В этом случае наименование услуги считается неправильным.</p> <p>В редких случаях неправильное наименование указано в административном регламенте. Такое возможно тогда, когда административный регламент не приведен в соответствие с изменившимся законодательством. Если наименование услуги на ЕПГУ и в административном регламенте существенно различаются, необходимо проверить возможность такого случая. Наименование услуги на ЕПГУ следует считать правильным, если оно соответствует законодательству и не соответствует административному регламенту. При отсутствии административного регламента наименование услуги определяется в соответствии с иными нормативными правовыми актами (далее – НПА).</p> <p>Наименование услуги следует считать неправильным только тогда, когда нет сомнения в этом. Сомнения лучше толковать в пользу органа, разместившего сведения на ЕПГУ.</p>		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
264	Наименование подуслуги	<p>Под «подуслугой» понимается вариант предоставления услуги, которому соответствует самостоятельный результат предоставления услуги. Причем именно этот результат запрашивается заявителем.</p> <p>Наименование «подуслуги» может быть полным или кратким, например: «Получение лицензии», «продление лицензии» и т.п. При наличии полного наименования услуги допускается указывать краткое наименование «подуслуги».</p> <p>Наименование «подуслуги» следует сравнить с теми результатами услуги, которые указаны в административном регламенте («выдача лицензии», «продление лицензии», «аннулирование лицензии» и т.п.). Наименование следует считать неправильным только в случае выявления явной ошибки. Сомнения следует толковать в пользу органа, разместившего сведения на ЕПГУ. Например, расхождение типа «выдача лицензии» и «получение лицензии» нельзя считать ошибкой, в подобном случае сведения следует считать правильными.</p>		
328	Наименование услуги в ФРГУ	<p>Проверяется аналогично индикатору №263</p> <p>Примечание: расхождения в наименованиях типа «выдача лицензии» и «получение лицензии» или «предоставление гражданам сведений» и «получение гражданами сведений» нельзя считать ошибкой, в подобном случае сведения следует считать правильными.</p>		
265	Уникальный реестровый номер услуги	Технический индикатор	X	X
266	Дата размещения сведений в ФРГУ	Технический индикатор	X	X


№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
267	Дата последнего обновления сведений в ФРГУ	Технический индикатор	X	X
268	Дата последнего обновления сведений на ЕПГУ	Технический индикатор	X	X
269	Основания внесения изменений по услуге в ФРГУ	Технический индикатор	X	X
9	Способы обращения за услугой	Технический индикатор	X	X
10	Результаты предоставления услуги	Должны быть точно и однозначно указаны результаты: «выдача лицензии», «включение в реестр», «предоставление сведений» и т.п. По услугам информационного характера, общего характера результаты также могут быть указаны в общем (абстрактном) виде, что не является дефектом. Результаты предоставления услуги указаны в административном регламенте (при его отсутствии – в ином НПА). Если в административном регламенте помимо положительного результата (выдача заявителю документа, внесение в реестр и т.д.) указан отрицательный результат (отказ в предоставлении услуги), сведения на ЕПГУ также подлежат проверке на соответствие положениям административного регламента. Проверяется правильность сведений (их соответствие административному регламенту, при его отсутствии – иному НПА).		
262	Услуга предоставляется бесплатно	Технический индикатор		


№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
341	Вид платежа <i>Заполняется, если услуга платная, в противном случае указывается «X»</i>	Если получение услуги сопряжено с необходимостью уплаты заявителем денежных средств, то должен быть обязательно указан вид платежа: государственная пошлина (может устанавливаться только нормами главы 25.3 НК РФ) или сбор за выдачу разрешения (может устанавливаться иными НПА) и т.п. Не допускается указывать размер платежа без указания его вида. Вид платежа всегда указывается в административном регламенте (необходимо проверить). Следует иметь в виду, что административный регламент не вводит платеж, а лишь цитирует в этой части закон или акт Правительства РФ. Если сведения в административном регламенте и на ЕПГУ совпадают, нет необходимости обращаться к закону или акту Правительства РФ, поскольку административные регламенты в этой части ошибок не содержат. Такая необходимость будет только при отсутствии административного регламента.		



№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
342	Правовые основания платежа <i>Заполняется, если услуга платная, в противном случае указывается «X»</i>	<p>Обязательно должно быть указано правовое основание взимания платы, то есть НПА, установивший плату, его конкретная структурная единица (статья, пункт и т.п.). Таким НПА не может быть административный регламент.</p> <p>Должна быть конкретно указана норма главы 25.3 НК РФ, устанавливающая размер государственной пошлины для данной услуги.</p> <p><i>Например, правильно и полно: «размер государственной пошлины установлен подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 НК РФ».</i></p> <p><i>Неправильно и неполно: «уплачивается государственная пошлина в установленном размере».</i></p> <p><i>Правильно, но неполно: «установлен НК РФ» или «установлен главой 25.3 НК РФ».</i></p> <p>То есть проверяется правильность и полнота сведений. Отсутствие точного указания структурной единицы главы 25.3 НК РФ следует считать дефектом неполноты.</p> <p>Если плата за услугу является не государственной пошлиной, а иным сбором (неналогового характера), который установлен подзаконным актом, то допускается не указывать в сведениях на ЕПГУ структурную единицу соответствующего подзаконного акта. Это не следует считать дефектом.</p>		


№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
19	Размер оплаты <i>Заполняется, если услуга платная, в противном случае указывается «X»</i>	<p>Должна быть указана сумма государственной пошлины (или иного платежа) в рублях. Следует иметь в виду, что с 01.01.2015 г. увеличились размеры государственной пошлины. Большинство административных регламентов пока не приведено в соответствие с НК РФ. Правильный размер государственной пошлины содержится в главе 25.3 НК РФ. Размер государственной пошлины на ЕПГУ должен соответствовать НК РФ, но не административному регламенту (если он не приведен в соответствие с НК РФ).</p> <p>Норма НК РФ, устанавливающая размер государственной пошлины, указана в перечне НПА в таблице.</p> <p>Нельзя считать дефектом отсутствие указания точной суммы государственной пошлины, если точно указана структурная единица главы 25.3 НК РФ и у заявителя есть возможность перейти по ссылке к тексту соответствующей нормы.</p>		
14	Срок предоставления услуги	<p>Должен быть указан срок предоставления услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении услуги, если такая необходимость предусмотрена законом или иным НПА);</p> <p>Срок можно проверить в административном регламенте, при его отсутствии – в ином НПА.</p>		


№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
343	Срок выдачи документов (поле заполняется только в том случае, если срок выдачи документов указан в административном регламенте или ином НПА)	Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги, указывается на ЕПГУ в том случае, если он указан в административном регламенте (при его отсутствии – в ином НПА). Указанный срок можно проверить в административном регламенте, при его отсутствии – в ином НПА.		
15	Срок регистрации заявления (поле заполняется только в том случае, если срок регистрации заявления указан в административном регламенте или ином НПА)	Срок регистрации заявления указывается на ЕПГУ в том случае, если он указан в административном регламенте (при его отсутствии – в ином НПА). Указанный срок можно проверить в административном регламенте, при его отсутствии – в ином НПА.		
16	Срок ожидания в очереди	Можно проверить в административном регламенте, при его отсутствии – в ином НПА.		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
13	Получатели услуг 	<p>Категория заявителей, которым предоставляется услуга, может указываться обобщенно: граждане России, юридические лица и т.п., либо конкретно, например: лица, имеющие право на получение мер социальной поддержки в соответствии с пунктом 6 части 2 статьи 11 Федерального закона от... № ... «...».</p> <p>Проверяется правильность указания категории заявителей (сведения сверяются с административным регламентом, при его отсутствии – с иным НПА).</p> <p>Сведения считаются неправильными, если их содержание явно расходится с административным регламентом или иным НПА. Сомнения следует толковать в пользу органа, разместившего сведения на ЕПГУ.</p>		
17	Основания для отказа	Основания для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги указываются в административном регламенте (при его отсутствии – в ином НПА) только в том случае, если возможность приостановления либо отказа в предоставлении услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации.		
25	Перечень обязательных документов	Проверяется полнота и правильность перечня документов, подлежащих обязательному представлению заявителем для получения услуги (сведения сверяются с административным регламентом, при его отсутствии – с иным НПА).		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
344	Перечень не обязательных документов	<p>Проверяется полнота и правильность перечня документов, необходимых для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе (не обязан) представить для получения услуги (сведения сверяются с административным регламентом, при его отсутствии – с иным НПА).</p> <p>Примечание: зачастую такого перечня на ЕПГУ вообще нет, это считается дефектом, если такой перечень есть в административном регламенте или ином НПА. Это не считается дефектом, если такого перечня нет в административном регламенте, ином НПА.</p>		
26	Количество документов	Технический индикатор	X	X
39	Адреса и телефоны (Контакты) 	Технический индикатор		
280	Местоположение "Российская Федерация"	Технический индикатор		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
345	Местоположение «Местонахождения ведомства» (Для ФОИВ необходимо указать «Российская Федерация»)	Выберите в качестве местоположения административно-территориальную единицу, соответствующую месторасположению ведомства, предоставляющего исследуемую услугу	X	X
41	Адрес местонахождения 	Адрес ведомства, предоставляющего исследуемую услугу		
43	Руководитель по местонахождению	На уровне предоставления услуги (в зависимости от услуги это может быть уровень Российской Федерации, уровень субъекта РФ, уровень административно-территориальных единиц субъекта РФ, уровень муниципального образования) должна быть возможность получения информации о Ф.И.О. руководителя структурного подразделения органа, предоставляющего услугу (т.е., например, Ф.И.О. начальника управления органа по субъекту РФ, начальника отдела по городу или району).		
45	Телефон по местонахождению 	Для любого уровня, на котором предоставляется услуга, должен быть указан номер контактного телефона.		
47	Факс по местонахождению	– // –		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
49	Эл.почта по местонахождению	– // –		
51	Официальный сайт по местонахождению	<p>Для любого уровня, на котором предоставляется услуга, должны быть указаны адреса официальных сайтов в сети Интернет органов, предоставляющих услуги, в том числе их территориальных органов, а также учреждений (организаций), предоставляющих услуги.</p> <p>Должна быть возможность перехода по ссылке на сайт органа, сайт его территориального органа (подразделения) по субъекту РФ (если это ФОИВ, то, например, сайт управление по субъекту РФ, сайт его территориального органа (подразделения) в административно-территориальной единице субъекта РФ (районный отдел, городской отдел и т.п.). Например: сайт УФМС России по Московской области, сайт отдела УФМС по Одинцовскому району Московской области и т.п.</p> <p>Проверяется наличие адреса сайта органа, адресов сайтов территориальных подразделений, а также возможность перехода по ссылкам на эти сайты.</p>		
53	График работы по местонахождению 	<p>График работы устанавливается административным регламентом, должен быть единым для всей территории, на которой предоставляется услуга (иной график на какой-то части территории является правонарушением). График должен быть указан на ЕПГУ.</p> <p>При отсутствии административного регламента график работы может устанавливаться иным правовым актом органа (но не местными отделениями), должен указываться на ЕПГУ и на официальных сайтах.</p>		
40	Регион 1 <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор	X	X

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
282	Контакты (Регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор		
42	Адрес (регион 1)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор		
44	Наличие Ф.И.О. руководителя территориального подразделения органа (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор		
46	Наличие контактного телефона территориального подразделения органа (регион 1)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
48	Наличие указания номера факса территориального подразделения органа (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор		
50	Эл.почта территориального подразделения органа (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор		
52	Официальный сайт (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Технический индикатор		

№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
22	Порядок обжалования	<p>Порядок обжалования должен включать следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) федерального органа исполнительной власти и (или) его должностных лиц (далее - жалоба); б) предмет жалобы; в) органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба; г) порядок подачи и рассмотрения жалобы; д) сроки рассмотрения жалобы; е) перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации; ж) результат рассмотрения жалобы; з) порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы; и) порядок обжалования решения по жалобе; к) право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы; л) способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы. <p>Проверяется правильность перечисленных сведений (сведения сверяются с административным регламентом, при его отсутствии – с иным НПА).</p>		
340	Отдельный интерфейс для обжалования решений и действий	Технический индикатор	X	X




№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
23	Административные процедуры	<p>Должна быть указана информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу.</p> <p>Проверяется полнота и достоверность такой информации (информация сверяется с административным регламентом).</p> <p>Информация должна соответствовать административному регламенту, при его отсутствии – иному НПА.</p>		
24	Сроки административных процедур <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i>	Информация о промежуточных и окончательных сроках административных процедур на ЕПГУ должна соответствовать срокам, установленным административным регламентом или иным НПА. Если сроки не установлены, то они не могут указываться на ЕПГУ, и их отсутствие не является дефектом.		



№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
5	Наименования органов-участников	Проверяется, что перечислены все федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления или учреждения (организации), участвующие в предоставлении услуги. Также проверяется правильность написания этих наименований. Допускается указывать полное наименование, например: «Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», или краткое наименование: «МЧС России». Оба написания следует считать правильными. Не допускается указывать неполные, неточные наименования, в том числе использовать сокращения. Например, <i>неправильно</i> : «МЧС РФ».		
270	Приведен перечень НПА	Технический индикатор	X	X
6	Общее количество НПА	Технический индикатор		
7	НПА с рабочими ссылками	Технический индикатор		



№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
346	Общее кол-во НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги	Для услуг ФОИВ поле заполняется на основе перечня нормативно-правовых актов, являющихся базовыми при проверке услуги и рекомендуемых для анализа экспертам. Для услуг РОИВ и ОМСУ поле не заполняется.		X
347	Кол-во НПА на ЕПГУ из числа НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги	Укажите, какое кол-во НПА из числа НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги, представлено на странице с описанием подуслуги		X
348	Кол-во текстов НПА в актуальной редакции	Укажите, для какого количества НПА из числа НПА, непосредственно регламентирующих порядок предоставления услуги, на ЕПГУ представлен текст НПА в актуальной редакции (на 2015 год)		X
349	Оценка доступности услуг	Технический индикатор Имеются сведения о показателях доступности услуги	X	X
350	Оценка качества услуг	Технический индикатор Имеются сведения о показателях качества услуги	X	X


№	Индикатор	Инструкция по проверке	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации ¹⁷ в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
			1 – информация на ЕПГУ имеется в НПА 0 – информация на ЕПГУ отсутствует в НПА	1 – информации на ЕПГУ соответствует НПА 0 – информация на ЕПГУ не соответствует НПА
351	Запись на прием	Сведения о возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, а также для получения результата государственной или муниципальной услуги, с использованием ЕПГУ.		

Анкета 2 — Показатель «Наличие электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги»

№	Индикатор	Параметры оценки	Вложенные индикаторы	
			Наличие информации в НПА	Достоверность информации (ее соответствие НПА)
32	Наименование документа  <i>Заполняется, если значение индикатора 25 равно 1</i>	Проверяется соответствие наименования документа административному регламенту или иному НПА.		
35	Тип документа 	Технический индикатор	X	X
75	Образец заявления  <i>Заполняется только для документов 1 типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i>	Технический индикатор		

76	<p>Шаблон (форма, бланк) заявления </p> <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / деклараций). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Бланки и формы документов обязательны к закреплению в регламенте, а в случае, если они закреплены в другом НПА, в регламенте должна быть ссылка к этому НПА.</p> <p>Если форма документа утверждена в административном регламенте или другом НПА она становится обязательной к применению. Форма документов на ЕПГУ должна соответствовать бланку утвержденному в НПА.</p> <p>Исключением являются случаи, когда законодательством Российской Федерации предусмотрена свободная форма подачи заявлений.</p>	X	X
77	<p>Электронная форма (шаблона) заявления </p> <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	Технический индикатор	X	X

78	<p>Формат электронной формы заявления</p>  <p><i>Заполняется только для документов 1 типа (заявления / декламации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	Технический индикатор	X	X
37	<p>Наименование органа власти, который уполномочен выдавать документ (организации)</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Проверяется полнота и достоверность информации: правильно или не правильно указан орган власти.</p> <p>Могут не указываться способы получения универсальных документов (паспорт, свидетельство о рождении и т.п.) и органы власти, уполномоченные их выдавать, это не является дефектом.</p> <p>Могут не указываться способы получения документов, необходимых для предоставления услуги, и органы власти, уполномоченные их выдавать, если эти способы очевидны для заявителей. Например: документ о полном среднем образовании или копия устава юридического лица.</p> <p>Должны указываться способы получения специфических документов, если для заявителей не очевидны эти способы и органы власти, уполномоченные выдавать документы. Например, документ о трудовом стаже, документ о заработке. Должна быть конкретизирующая информация, позволяющая заявителю понять, где он может получить такой документ. Способы такой конкретизации могут быть различными, например, автоматические отсылки или точное указание органа власти.</p>		

38	<p>Наименование услуги, результатом которой является выдача соответствующего документа</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Проверяется полнота информации: имеется неопределенность в способе получения документа, т.е. в том, путем предоставления какой услуги может быть получен документ (информация не полная) или такой неопределенности нет (информация полная), а также достоверность информации: правильно ли указана услуга (способ получения документа).</p> <p>Допускается обобщенное описание способа получения документа (если документ может быть получен путем предоставления нескольких разных услуг или в иных подобных случаях), это не является дефектом.</p> <p>Могут не указываться способы получения универсальных документов (паспорт, свидетельство о рождении и т.п.) и соответствующие услуги, это не является дефектом.</p> <p>Могут не указываться способы получения документов (услуги), если эти способы (услуги) очевидны для заявителей. Например: документ о полном среднем образовании или копия устава юридического лица.</p> <p>Должны указываться способы получения специфических документов (услуги, в результате предоставления которых выдается документ), если эти способы (услуги) не очевидны для заявителя. Например, документ о трудовом стаже, документ о зарплате. Должна быть конкретизирующая информация, позволяющая заявителю понять, каким образом он может получить такой документ, какую форму должен иметь необходимый ему документ. Способы такой конкретизации могут быть различными, например, автоматические отсылки или точное указание услуги.</p>		
----	---	--	--	--

72	<p>Образец заполнения квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	Технический индикатор	X	X
298	<p>Шаблон (бланк, скан) квитанции</p>  <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	Технический индикатор	X	X

73	<p>Электронная форма квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	Технический индикатор	X	X
74	<p>Формат электронной формы</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается</i></p>	Технический индикатор	X	X
274	Число документов типа 1 по услуге	Технический индикатор	X	X

275	Доля документов типа 1, соответствующих требованиям	Технический индикатор	X	X
28	Число документов типа 2 по услуге	Технический индикатор	X	X
29	Доля документов типа 2, соответствующих требованиям	Технический индикатор	X	X
30	Число документов типа 3 по услуге	Технический индикатор	X	X
31	Доля документов типа 3, соответствующих требованиям	Технический индикатор	X	X
276	Число документов типа 4 по услуге	Технический индикатор	X	X
277	Доля документов типа 4, соответствующих требованиям	Технический индикатор	X	X
278	Число документов типа 5 по услуге	Технический индикатор	X	X
279	Доля документов типа 5, соответствующих требованиям	Технический индикатор	X	X